วารสารบริหารรัฐกิจ

สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมิถุนายน – พฤศจิกายน 2555













ISSN : 2287-0725

วารสารบริหารรัฐกิจ

สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย



ปีที่ 1 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนมิถุนายน – พฤศจิกายน 2555

ISSN 2287-0725

วัตถุประสงค์

- เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานและทรรศนะทางวิชาการสาขารัฐประศาสนศาสตร์ให้แก่บุคคลทั่วไป
- เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนทัศนะ และแนวคิดด้านรัฐประศาสนศาสตร์
- เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการเสนอผลงาน บทความ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงานวิจัย

เจ้าของ

สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย จังหวัดเชียงราย 57100

โทรศัพท์ : 053-776131

โทรสาร : 053-776131

Homepage : http://pub.crru.ac.th

ISSN : 2287-0725

กองบรรณาธิการกิตติมศักดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณพ ภาษิตวิไลธรรม

รองศาสตราจารย์ ดร.ประนอม แก้วระคน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาติ ลี้ตระกูล

รองศาสตราจารย์ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง

กองบรรณาธิการ

อาจารย์ทับทิม สุขพิน

อาจารย์เนรมิตร จิตรรักษา

อาจารย์ณัฐพงศ์ รักงาม

อาจารย์นพวรรณ ธรรมสิทธิ์

อาจารย์วราดวง สมเนาศักดิ์

อาจารย์ปฐมทัศน์ บรรณเลิศ

อาจารย์จรูญ แดนนาเลิศ

กำหนดการเผยแพร่

มิถุนายน – พฤศจิกายน 2555

EDITORIAL

บทบรรณาธิการ

วารสารสำนักวิชาบริหารรัฐกิจ นับเป็นปีแรก และเป็นฉบับแรก (มิถุนายน – พฤศจิกายน 2555) เป็นการเผยแพร่บทความวิชาการและบทความวิจัยของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายและบุคคลทั่วไป โดยเป็นสื่อส่งเสริมการสร้างความรู้และองค์ความรู้ในสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วารสารฉบับนี้ประกอบด้วยบทความวิจัยและบทความวิชาการ

ในนามของกองบรรณาธิการวารสารบริหารรัฐกิจ ขอขอบคุณทุกฝ่ายที่ได้สนับสนุนวารสารเพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการไปสู่นักวิชาการและบุคคลทั่วไปที่สนใจ ขอขอบคุณคณาจารย์และนักวิชาการที่ได้ส่งบทความจำนวนมาก ตลอดจนผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) ทุกท่านที่ตรวจสอบงานวิชาการ แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางกระบวนการจัดทำจึงไม่อาจจัดพิมพ์ได้ทั้งหมดในคราวเดียวและท้ายที่สุดกองบรรณาธิการใคร่ขอขอบคุณผู้อ่านทุกท่านที่ให้ความสนใจติดตามวารสารบริหารรัฐกิจ ของสำนักวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

กองบรรณาธิการ



สารบัญ
CONTENTS

6 ประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การ
ด้านการท่องเที่ยวบริเวณพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว
ดร.ภูริวัจน์ รักษ์ธนอนันต์





ภาพจาก: http://www.visitphayao.com/content/img/dt_phusang/001_2_b.jpg

ประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การ ด้านการท่องเที่ยวบริเวณพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว

ดร.ภูริวัจน์ รักษ์ธนอนันต์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยว 2) เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการขององค์การด้านการท่องเที่ยว 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์การด้านการท่องเที่ยวตามแนวชายแดนไทย-ลาว คัดเลือกเฉพาะโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี มุกดาหาร นครพนม และหนองคาย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 164 แห่ง จากผู้บริหารของโรงแรม ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,148 คน สามารถคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 297 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบความแม่นตรงจากผู้ทรงคุณวุฒิและมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9887 (α coefficient = .9887) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน อันดับค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยว พบว่า มีค่าเฉลี่ยประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การอยู่ในระดับประสบความสำเร็จมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ รองลงมา คือ ด้านเศรษฐกิจ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านผลประโยชน์ขององค์การ

2) ระดับการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยว พบว่า มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติอยู่ในระดับมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อพิจารณาระดับบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร และ รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโครงสร้างองค์การ

3) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การด้านการท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายประสิทธิผลขององค์การด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย (1) ด้านวัฒนธรรมองค์การ (2) ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี และ (3) ด้านสมรรถนะทางการบริหาร

* คำสำคัญ: องค์การด้านการท่องเที่ยว ประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การ

* Abstract

The purposes of this research were: 1) to examine the level of the effectiveness of tourism management 2) to examine the level of tourism management and 3) to examine the relationship between the tourism management and the effectiveness of tourism organization in Thai-Lao border vicinity. The population group of this research was 164 hotel businesses in Thai-Lao border vicinity, included Ubon Ratchathani, Mukdahan, Nakhon Phanom and Nong Khai provinces. Data were collected by using questionnaires on targeted groups who were 297 chairmen. The instrument used for this research was questionnaire items developed to test the validity and were approved by experts with a confidence level at .9887 (α Coefficient = .9887). The statistical analysis used was descriptive

statistics, frequency, percentage, mean, standard deviation, mean sequence and multiple regression analysis (stepwise selection).

The result of the research is that 1) the level of the effectiveness of tourism management it was found that level of the effectiveness of tourism as a whole was good. When considering each item, the highest point was management, the second was economy, and the least point was benefit of organization.

2) level of tourism management of hotel business was of average level in improvement. When considering each item, the highest point was managerial competency, the second was organization culture.

3) relationship between the tourism management and the effectiveness of tourism of hotel business showed that the independent variables ; organization culture, policy-strategy-tactics and managerial competency influence effectiveness of tourism management.

* บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบันเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว และในส่วนของประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติตั้งแต่ฉบับที่ 1 จนถึงฉบับปัจจุบัน (ฉบับที่ 10) ล้วนให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นและจากสถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศไทย (internal tourism) ในปัจจุบันนั้น แม้ภาพรวมจะได้รับผลกระทบทั้งจากการเกิดวิกฤติการณ์ภาวะเศรษฐกิจโลกซึ่งดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจของไทย ณ ปี 2548 มีค่าความเชื่อมั่นทางธุรกิจเท่ากับ 45.9 ในปี 2549 มีค่าความเชื่อมั่นทางธุรกิจเท่ากับ 45 ในปี 2550 มีค่าความเชื่อมั่นทางธุรกิจเท่ากับ 44.5 และในปี 2551 ค่าความเชื่อมั่นทางธุรกิจลดลงอย่างมาก เท่ากับ 36.9 (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2552) ซึ่งเป็นเหตุมาจากวิกฤติปัญหาสินเชื่อที่อยู่อาศัยที่ต่ำกว่ามาตรฐาน (ซับไพร์ม) หรือ "วิกฤติแฮมเบอร์เกอร์" ของประเทศสหรัฐอเมริกา ตลอดจนเหตุการณ์ความวุ่นวายของระบบการเมืองไทย ส่งผลให้นักท่องเที่ยวต่างชาติขาดความเชื่อมั่นต่อประเทศไทย ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมีจำนวนลดลง จากสถิติข้อมูลสถานพักแรมตามแหล่ง

ท่องเที่ยว ปี 2551 (มกราคม-มิถุนายน) พบว่า ในปี 2550 จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าพักสถานพักแรมมี 8,116,352 คน และในปี 2551 มีจำนวน 7,057,785 คน แต่เมื่อพิจารณาถึงอัตราการเจริญเติบโต พบว่า ลดลงร้อยละ 13.04 ซึ่งแม้รัฐบาลไทยได้มุ่งส่งเสริมให้คนไทยเดินทางท่องเที่ยวในประเทศ โดยการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่คนไทย แต่ปัญหาการเมืองไทยที่ผ่านมามีการชุมนุมประท้วงยืดเยื้อ ทำให้ภาพลักษณ์ผู้นำของประเทศไทยเป็นไปในทางที่ไม่ดี เนื่องจากประชาชนมีความกังวลและไม่แน่ใจในหลายประเด็น ทั้งชีวิตความเป็นอยู่ การทำธุรกิจ และเศรษฐกิจของประเทศ ทำให้ประชาชนไม่กล้าที่จะใช้จ่าย นักท่องเที่ยวชาวไทยลดการใช้จ่ายลง ส่งผลให้อัตราการเติบโตของการท่องเที่ยวไทยลดต่ำลง จากปี 2550 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้าพักสถานพักแรมมี 14,455,761 คน และในปี 2551 มีจำนวน 14,014,929 คน แต่เมื่อพิจารณาถึงอัตราการเจริญเติบโต เท่ากับร้อยละ -3.05 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2552) และในช่วงเดือนมิถุนายน 2552 มีการระบาดของไข้หวัดสายพันธุ์ใหม่ A-2009 H1N1 ซึ่ง ณ วันที่ 14 มิถุนายน 2552 กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศจำนวนผู้ที่ติดเชื้อทั้งสิ้น 150 ราย ซึ่งอาจมีผลทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมีอัตราที่ลดลง เพราะการติดเชื้อไวรัสชนิดนี้เป็นไปได้ง่ายจากการไอ หรือจามรดกัน และติดจากมือและสิ่งของที่ปนเปื้อนอยู่ด้วยเหตุผลทั้งหมดนี้ย่อมส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

สำหรับความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กับองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาว ได้ทำความตกลงว่าด้วยความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวแห่งชาติลาว เมื่อ 19 กุมภาพันธ์ 2535 และได้จัดทำบันทึกการประชุมว่าด้วยความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวระหว่างกัน เมื่อ 19 มกราคม 2539 และ 30 มกราคม 2540 ททท. กับองค์การท่องเที่ยวแห่งชาติลาวได้ลงนามในแผนงานความร่วมมือด้านการท่องเที่ยวประจำปี 2545-2546 เมื่อ 21 กันยายน 2544 แผนดังกล่าวกำหนดให้มีการแลกเปลี่ยนการเยือนของคณะผู้บริหารการท่องเที่ยวของทั้งสองฝ่าย การพัฒนาบุคลากรการท่องเที่ยว การวางแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การส่งเสริมการลงทุน และการตลาดการท่องเที่ยวระหว่างกัน แผนงานความร่วมมือฯ มีเป้าหมายเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของไทยและลาว และการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปสู่ประเทศที่สามในอนุภูมิภาคแม่น้ำโขงและดินแดนมหัศจรรย์สุวรรณ และสามเหลี่ยมมรกต นอกจากนี้ ททท. ได้จัดทำการศึกษาโอกาสการลงทุนด้านโรงแรมและการท่องเที่ยวของแขวงหลวงพระบาง และแขวงจำปาสัก และได้จัดทำการศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับ



ภาพจาก: http://www.holidaythai.com/images/attraction/00244_thai-lao-burma.jpg

การกำหนดสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณพื้นที่ป่าหินและพื้นที่ต่อเนื่องในแขวงคำม่วนมอบให้ฝ่ายลาวใช้ประโยชน์ ล่าสุดกระทรวงการต่างประเทศได้จัดสรรงบประมาณจำนวน 2 ล้านบาท ปรับปรุงศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวไทย-ลาว เพื่อเป็นศูนย์เผยแพร่ข้อมูลการท่องเที่ยวในเขตสามเหลี่ยมมรกต (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2552)

ในปัจจุบันเหตุการณ์จากวิกฤติเศรษฐกิจโลกอาจจะไม่ส่งผลกระทบต่อการค้าและการท่องเที่ยวในพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว แต่การเตรียมตัวเพื่อรับมือต่อเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ถือเป็นสิ่งที่ทุกประเทศควรตระหนัก และวิธีการที่จะทุเลาผลกระทบคือการรู้จักการจัดการองค์การในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงย่อมเกิดขึ้นอยู่เสมอ และสิ่งที่องค์การควรกระทำเพื่อรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงนั่นคือ การเรียนรู้และการปรับตัวให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่นเดียวกับองค์การด้านการศึกษาการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว ซึ่งต้องมีการเตรียมความพร้อมกับสถานการณ์ไม่สามารถคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า อาทิ โรคระบาด ภัยธรรมชาติ ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้หากไม่สามารถจัดการได้อย่างรวดเร็วย่อมจะส่งผลเสียต่อการท่องเที่ยวเช่นกัน

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวบริเวณพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว ในประเด็นที่ว่าระดับการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว เป็นอย่างไร ระดับประสิทธิผลองค์การด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว เป็นอย่างไร และปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว เป็นอย่างไร ซึ่งผลของ

การศึกษาที่จะได้นำไปใช้ในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวตามแนวชายแดนไทย-ลาว ซึ่งประกอบไปด้วย 4 จังหวัด คือ จังหวัดอุบลราชธานี มุกดาหาร นครพนม และหนองคาย ให้มีประสิทธิผลและสอดคล้องต่อการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

★ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการขององค์การด้านการท่องเที่ยวใน 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลประโยชน์องค์การ ด้านเศรษฐกิจ และด้านการบริหารจัดการ

2. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการขององค์การด้านการท่องเที่ยวใน 6 ด้าน คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกระบวนการ/ เทคโนโลยี ด้านทรัพยากรการบริหาร และด้านสมรรถนะทางการบริหาร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อประสิทธิผลองค์การด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว

★ ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยแบ่งออกเป็นขอบเขตด้านเนื้อหา ด้านประชากร และด้านระยะเวลา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว

โดยกำหนดให้ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ตัวแปร 6 ด้าน คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี ด้านทรัพยากรการบริหาร และด้านสมรรถนะทางการบริหาร และตัวแปรตาม ประกอบด้วย ตัวแปร 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลประโยชน์ขององค์การ ด้านเศรษฐกิจ และด้านการบริหารจัดการ

2. ขอบเขตด้านประชากร

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารขององค์การด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวพื้นที่ชายแดนไทย-ลาว ประเภทอุตสาหกรรม สาขาโรงแรม ที่อยู่ในพื้นที่

จังหวัดอุบลราชธานี มุกดาหาร นครพนม และหนองคาย จำนวน 297 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ได้ทำการวิจัยโดยการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ในระหว่าง วันที่ 1 สิงหาคม 2554 ถึง 31 มกราคม 2555

★ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะมีประโยชน์ในเชิงปฏิบัติการและเชิงวิชาการ ดังนี้

1. เพื่อให้องค์การด้านการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมประเภทโรงแรมได้ทราบถึงระดับประสิทธิผลขององค์การด้านการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านผลประโยชน์ขององค์การ ด้านเศรษฐกิจ และด้านการบริหารจัดการ ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาด้านประสิทธิผลขององค์การต่างๆ เหล่านี้ ไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาให้มีประสิทธิผลที่ดีสอดคล้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวต่อไปในอนาคต

2. เพื่อให้องค์การด้านการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมประเภทโรงแรมทราบถึงระดับการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี ด้านทรัพยากรการบริหาร และด้านสมรรถนะทางการบริหาร ได้นำผลการศึกษาไปปรับใช้ในองค์การด้านการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมประเภทโรงแรม และกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้องค์การด้านการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมประเภทโรงแรมทราบถึงความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการองค์การ กับประสิทธิผลองค์การด้านการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินงานทางด้านการท่องเที่ยวและนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย และเป็นแนวทางของรัฐในการจัดทำนโยบายได้อย่างยั่งยืน

4. เพื่อให้องค์การด้านการท่องเที่ยวอุตสาหกรรมประเภทโรงแรมได้ทราบถึงองค์ความรู้ในด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว เพื่อนำไปใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาต่อยอดองค์ความรู้ด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้องตรงตามหลักวิชาการและการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

★ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบไม่ทดลอง (nonexperimental method) ในลักษณะการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อการอธิบาย (explanatory survey research) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ที่ทำการศึกษา มีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการองค์การกับประสิทธิผลองค์การของโรงแรมในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว โดยการตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎี มีรูปแบบวัดเป็นลักษณะวัดเพียงครั้งเดียว (one-shot case study) และศึกษา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (cross sectional study) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ องค์การด้านการท่องเที่ยวตามแนวชายแดนไทย-ลาว เลือกเฉพาะอุตสาหกรรมสาขาโรงแรม ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานี มุกดาหาร นครพนม และหนองคาย โดยกำหนดจำนวนผู้บริหารของโรงแรม แห่งละ 7 คน รวมทั้งสิ้น 1,148 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแบบของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 297 คน โดยแบ่งออกเป็นโรงแรมละ 5 คน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (independent variables) จากแนวคิดของ James D. Thompson (1967 : 1-36) และ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2550 : 134) สามารถแบ่งปัจจัยที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมในบริบทขององค์การและสภาพแวดล้อมได้ 6 ประการ คือ วัฒนธรรมองค์การ จากแนวคิดของ Charles Handy (1978 : 23) และ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2552 : 75) นโยบาย กลยุทธ์/ยุทธวิธี จากแนวคิดของ Rue and Byars (1999 : 449) และ Bateman and Snell (1999 : 5) โครงสร้างองค์การ จากแนวคิดของ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2550 : 101) และ Robert Presthus (1962 : 4) กระบวนการ/เทคโนโลยี จากแนวคิดของ James D. Thompson (1967 : 15-17) และ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2550 : 103) ทรัพยากรการบริหาร จากแนวคิดของ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2552 : 138) กล่าวถึงสิ่งที่เป็นพื้นฐานทางทรัพยากรการบริหารมีอยู่ 7 ประการ ได้แก่ บุคลากร วัสดุ การจัดการเงิน วิธีการ การตลาด และเวลา และสมรรถนะทางการบริหาร จากแนวคิดของ

G.A. Almond and G.B. Powell, Jr. (1966 : 2, 11)

ตัวแปรตาม (dependent variables) ในส่วนของประสิทธิผลขององค์การ ได้นำแนวคิดด้านการวัดประสิทธิผลขององค์การจาก Walton and Dawson (2001 : 175-199)

วิเคราะห์ข้อมูลแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percent) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความสัมพันธ์ (correlation) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression)



ภาพจาก: http://www.hotsia.com/Laos/Udomxai/market/index.shtml

★ ผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลการวิจัยดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีตำแหน่งงานประเภทอื่นๆ ได้แก่ รองผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายต่างๆ และมีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี ลงมา

การวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว พบว่า ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ รองลงมา คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านผลประโยชน์ขององค์การ และด้านทรัพยากรมนุษย์ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวพื้นที่

บริเวณชายแดนไทย-ลาว พบว่า มีระดับการปฏิบัติอยู่ในระดับมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อพิจารณาการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี และด้านโครงสร้างองค์การ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความสัมพันธ์ (correlation) เพื่อหาทิศทางและลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่า ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี ด้านทรัพยากรการบริหาร ด้านสมรรถนะทางการบริหาร ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี และด้านวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การด้านการท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลขององค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาวมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression) พบว่า ปัจจัยสำคัญที่สามารถอธิบายประสิทธิผลขององค์การด้านการท่องเที่ยว ประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ สมรรถนะทางการบริหาร และนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี

★ อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยสามารถใช้อภิปรายเพื่อนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวของโรงแรม รวมถึงการนำเสนอข้อคิดเห็นที่จะเป็นประโยชน์ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1. การบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาวโดยภาพรวม มีระดับการปฏิบัติปรับปรุงให้ดีขึ้น เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านสมรรถนะทางการบริหาร รองลงมา คือ ด้านวัฒนธรรมองค์การ และด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี โดยในด้านสมรรถนะทางการบริหาร ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติถ่ายทอดเรียนรู้ทั้งองค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในองค์การมีค่านิยม ธรรมเนียมปฏิบัติร่วมกัน มีการควบคุมดูแลพฤติกรรมของพนักงาน มีการใช้งบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการแจกจ่ายทรัพยากรได้อย่างทั่วถึงทุกแผนก ในด้านวัฒนธรรมองค์การ ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติถ่ายทอดเรียนรู้ทั้งองค์การ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การให้ความสำคัญกับ

การทำงานในหน้าที่ โดยให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมมีกฎเกณฑ์และกฎระเบียบ และยังมีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีความเป็นอิสระทางความคิด และในด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ผู้บริหารมีระดับการปฏิบัติได้รับการปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยให้ความสำคัญกับนโยบายและกลยุทธ์ ยุทธวิธี ให้ความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการสร้างความร่วมมือทั้งภายในและภายนอก มีการกำหนดขอบเขตในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รวิภา หอมเศรษฐี (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลของการนำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา จังหวัดเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับนโยบายและการบริหารที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายฯ ไปปฏิบัติ ได้แก่ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ ความพร้อมของอุปทานการท่องเที่ยว ความเพียงพอของทรัพยากรทางการบริหาร ความรู้ความสามารถของบุคลากร การประชาสัมพันธ์ กระบวนการติดต่อสื่อสารกับบุคลากร และการสนับสนุนของบุคลากร รวมทั้งปัจจัยสภาวะทางสังคม ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า ด้านสมรรถนะทางการบริหาร มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว

2. ประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ รองลงมาคือ ด้านเศรษฐกิจ และด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยในด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมองค์การมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การมีความมั่นคงในการดำเนินงาน โดยมีการวางแผนการทำงานอย่างชัดเจน มีการบริหารจัดการด้านวัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์การมีระบบการควบคุมการทำงานอย่างชัดเจน ในด้านเศรษฐกิจ โดยภาพรวม องค์การมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การมีการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ มีการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ และองค์การพร้อมที่จะตอบสนองการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี ในด้านทรัพยากรมนุษย์ โดยภาพรวม องค์การมีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การได้รับการยอมรับจากภายนอก มีการควบคุมคุณภาพการบริหารในองค์การ มีความสามัคคีอันดี และองค์การมีการพัฒนาทักษะที่ใช้ในการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงตา จตุพร (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ :

ศึกษาเฉพาะกรณีปีการท่องเที่ยวไทย 2541-2542 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากผู้ที่อยู่ในธุรกิจการท่องเที่ยว มีความเห็นว่านโยบายดังกล่าวประสบความสำเร็จมากในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับประเทศไทยโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลยุทธ์ทางด้านการตลาด และการโฆษณา เพื่อให้ได้มาซึ่งนักท่องเที่ยวที่มีศักยภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า ด้านการบริหารจัดการมีความสำคัญต่อประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาว

★ ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1.1 ด้านสมรรถนะทางการบริหาร จากผลการศึกษา พบว่า สามารถอธิบายประสิทธิผลขององค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาวได้ต่ำที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์การแจกจ่ายทรัพยากรให้ทั่วถึงทุกแผนก ควรมีการวางแผนการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งนำเครื่องมือที่ใช้ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น ระบบ QC TQM และ ISO ต่างๆ เท่าที่จำเป็นในการบริหารจัดการและความเหมาะสม โดยมีการนำระบบการควบคุมดูแลพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในแต่ละแผนกมาใช้

1.2 ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและหน้าที่การทำงานให้มีความชัดเจน นโยบายที่กำหนดขึ้นจะต้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้จริง และนโยบายดังกล่าวควรจะต้องกำหนดขึ้นโดยยึดถือจากเป้าหมาย และแผนกลยุทธ์ทั้งหมดขององค์การเพื่อเป็นการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านวัฒนธรรมองค์การ ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมควรมีนโยบายในการคัดสรรคัดเลือกคนรุ่นใหม่ที่มีความสามารถ และเป็นคนในพื้นที่เข้ามาปฏิบัติงานในองค์การให้มากขึ้น โดยให้ความสำคัญกับความชำนาญของผู้ปฏิบัติงานพร้อมกับเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระทางความคิดเพื่อให้องค์การมีความยืดหยุ่นในการทำงานมากขึ้น

1.4 ด้านสมรรถนะทางการบริหาร ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมควรมีการจัดทำแผนกลยุทธ์กระจายทรัพยากรการบริหารให้ทั่วถึงทุกแผนก มีการวางแผนและการควบคุมการใช้งบประมาณอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดสมรรถนะทางการบริหารที่มี

ประสิทธิภาพ นอกจากนี้องค์การควรมีการปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม ธรรมเนียมการปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้บุคลากรมีความรักและความผูกพันกับองค์การอย่างแท้จริง ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานภายในองค์การมีความจงรักภักดีต่อองค์การและเกิดความสมดุลในการบริหารจัดการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ผู้ประกอบธุรกิจโรงแรมควรมีการอบรมพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้เข้าใจถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และมีการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ร่วมกัน รวมทั้งนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี และแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์การร่วมกัน นอกจากนี้ควรมีการกำหนดกิจกรรมที่องค์การจะต้องปฏิบัติให้บุคลากรทุกระดับรับทราบ เพื่อเป็นแนวทางและมรรคผลวิธีในการสร้างความเข้มแข็งในการแข่งขันขององค์การในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

1.6 ด้านทรัพยากรการบริหาร ควรมีการจัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานให้มีความรู้ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ พร้อมกับการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้เพียงพอและใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้มากขึ้น และส่งเสริมให้มีการศึกษาหาวิธีใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อลดเวลาหรือใช้เวลาเท่าเดิมแต่ปริมาณและคุณภาพของงานมีมากขึ้น นอกจากนี้ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างน้อยทุก 6 เดือน ตลอดจนการใช้งบประมาณให้เกิดประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในจังหวัดอุบลราชธานี มุกดาหาร นครพนม และหนองคาย จึงขอเสนอให้นำกรอบแนวคิดประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมนี้ไปใช้กับธุรกิจโรงแรมในพื้นที่อื่นๆ เพื่อเป็นการยืนยันความเชื่อถือได้ของกรอบแนวคิดประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมที่พัฒนาขึ้น

2.2 ตัวแปรในกรอบแนวคิดประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวนั้นตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านนโยบาย กลยุทธ์ ยุทธวิธี ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านกระบวนการ/เทคโนโลยี ด้านทรัพยากรการบริหาร และด้านสมรรถนะทางการบริหาร เป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในองค์การ ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการนำตัวแปรสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ เช่น สภาพการเมืองการปกครอง สภาพสังคมหรือชุมชน เข้ามาศึกษาด้วย เพื่อเป็นการตรวจสอบว่าตัวแปรดังกล่าวส่งผลให้เกิดประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยว

2.3 ในการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยว นอกจากทำการศึกษาด้านประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยว ควรจะต้องมีการศึกษาถึงประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การด้วย เพื่อสะท้อนถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและการได้รับผลประโยชน์จากการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้การศึกษาการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

2.4 การวิจัยเรื่องประสิทธิผลการบริหารจัดการองค์การด้านการท่องเที่ยวของโรงแรมในพื้นที่บริเวณชายแดนไทย-ลาวนี้ ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพเพิ่มเติมกับการวิจัยเชิงปริมาณ เพราะจะทำให้ทราบประเด็นที่เจาะลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวิจัยเชิงปริมาณไม่สามารถให้คำตอบได้อย่างชัดเจน เช่น การสนทนากลุ่ม (focus group) เพื่อเปิดรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการโรงแรมในพื้นที่

บรรณานุกรม

ดวงตา จตุพร. (2543). **ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ : ศึกษาเฉพาะกรณีปีการท่องเที่ยวไทย 2541-2542.** วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2550). **การบริหารการพัฒนา ความหมาย เนื้อหา แนวทางและปัญหา.** พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (2552). **การพัฒนาองค์การสมัยใหม่.** เอกสารประกอบการสอน. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2552). **ดัชนีความเชื่อมั่นทางธุรกิจ 1.** กรุงเทพฯ. เข้าถึงได้จาก ww.bot.or.th/Thai/Statistic/EconomicAndFinancial/EconomicIndices.....

รวิภา หอมเศรษฐี. (2541). **ประสิทธิผลของการนำนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาจังหวัดเชียงราย.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. [ออนไลน์]. (2552). **สถิติข้อมูลสถานพักแรมตามแหล่งท่องเที่ยว.** สืบค้น วันที่ 15 สิงหาคม 2552 เข้าถึงได้จาก http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/Top_touris.html

Almond, G.A. and Powell, Jr.,G.B. (1966). **Comparative Politics: A Developmental Approach.** Boston: Little, Brown and Co.

Thomas S. Bateman and Scott A. Snell. (1999). **Management : Building Competitive** Advantage. 4th ed. Boston: Irwin McGraw-Hill, Inc.

Handy. C. (1978). **Gods of Management.** Souvenir Press: London.

Presthus, R. (1962). **The Organizational Society: An Analysis and a Theory.** New York : Vintage Books.

Leslie W. Rue and Lloyd L. Byars. (1999). **Management.** 5th ed. USA: John Wiley & Sons, Inc.

James D. Thompson. (1967). **Organization in Action.** NewYork. McGraw-Hill.

Walton, E.J. and Dawson,S. (2001). "Manager's Perception of Criteria of Organization Effectiveness," **Journal of Management Studies,** Vol. 38 (No.2) : pp. 173-199.

Yamane, Taro. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis.** 3rd ed. Tokyo : Harper. International Edition.



สำนักวิชาบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
80 ถนนพหลโยธิน ตำบลเวียง จังหวัดเชียงราย 57100
โทร 0-5377-6131