

ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการธุรกิจ Fitness ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

ระชานนท์ ทวีผล¹, ศศิประภา ผาตศรี²

¹สาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

²สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Email : rachanon@ms.su.ac.th¹, mint_love18@hotmail.com²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับปัจจัยการบริหารความสำเร็จและการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน (2) ศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน โดยการเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวกจากกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 288 คน พร้อมกับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับการบริหารความสำเร็จโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านค่านิยม ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านรูปแบบหรือสไตล์ ด้านกลยุทธ์ และด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับการรับรู้ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และ (2) ตัวแปรอิสระจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ด้านรูปแบบ ด้านทักษะ ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านระบบ ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

คำสำคัญ : การบริหารความสำเร็จองค์กร, การรับรู้, ปัมอัพ, จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Organizational Management Factors affecting Service Recipients of Fitness Business Awareness in Hua Hin district, Prachuapkhirikhan province: A Case Study of PumpUp

Rachanon Taweephon¹, Piyathida Hanprasert²

¹ Hotel Management Department under the Faculty of Management science, Silpakorn University,

² General Business Management Department under the Faculty of Management science,

Email : rachanon@ms.su.ac.th¹, mint_lovelove18@hotmail.com²

Abstract

The objectives of this research aimed to: (1) study the level of successful organizational management factors in service recipients' awareness in HUA HIN; and (2) study the successful organizational management factors in service recipients' awareness in HUA HIN district. The investigation was done through 288 surveys accumulated via accidental sampling method. Data analysis was done through percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The results showed that 'system' scored the highest on the overall, followed by 'shared values', 'skills', 'structure', 'style', 'strategy', and 'staff.' Moreover, the 4 independent variables affecting service recipients' awareness were skills, style, structure and system.

Keywords : successful organizational management, service recipients' awareness, PumpUp, Prachuapkhirikhan province

บทนำ

ในหลายประเทศที่พัฒนาแล้วจะพบว่า รายได้จำนวนมากมาจากอุตสาหกรรมบริการที่มีธุรกิจต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเป็นองค์ประกอบสนับสนุนสภาพเศรษฐกิจด้วยวัตถุประสงค์ เพื่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรและการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ แต่ความสำเร็จจะเกิดขึ้นได้ในธุรกิจบริการต้องอาศัยความสามารถในการแข่งขันโดยการพัฒนากลยุทธ์ทางการจัดการที่เหนือชั้นกว่าคู่แข่งด้วยปัจจัยภายในองค์กร (รุ่งทิพา จินดาศรี และลลิจ โพธิ์, 2559) อย่างไรก็ตามอุตสาหกรรมบริการยังประกอบไปด้วยผู้ผลิตที่ทำหน้าที่ในการจัดหาทรัพยากร เพื่อตอบสนองความต้องการผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เช่น การขนส่ง การท่องเที่ยว ที่พักแรม นันทนาการ เป็นต้น อีกทั้งยังเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการอำนวยความสะดวกที่ต้องใช้แรงงาน และเกิดการกระจายรายได้อย่างมหาศาลในแต่ละภูมิภาค (วรสุภา ชมวงศ์, 2552)

สำหรับการดำเนินธุรกิจฟิตเนส (Fitness Business) ในฐานะสถานประกอบการที่ให้บริการสถานที่ออกกำลังกายโดยเฉพาะ ซึ่งจะต้องมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ทันสมัย เช่น ลู่วิ่ง จักรยานไฟฟ้า แอร์วอล์ค สเตปเปอร์ เครื่องเล่นเวทเทรนนิ่ง ดัมเบล เป็นต้น รวมทั้งจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านการออกกำลังกาย นอกจากนี้ผู้ประกอบการรุ่นใหม่ได้มีการปรับเปลี่ยนธุรกิจให้มีความน่าสนใจด้วยการเพิ่มเติมการบริการห้องเรียนสำหรับการออกกำลังกายหลากหลายรูปแบบ ที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสามารถเลือกเข้าร่วมได้ตามความชอบ ซึ่งจะเห็นได้ว่าฟิตเนสเป็นสถานบริการที่เหมาะสมสำหรับผู้รักสุขภาพที่จะต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายอยู่เสมอ (ฐิติรัตน์ เลี้ยววรเศรษฐ์, 2559)

นอกจากนี้ประเด็นเกี่ยวกับการใส่ใจสุขภาพด้วยวิธีการออกกำลังกายยังคงเป็นความนิยมของ

กลุ่มคนรุ่นใหม่ในสังคม เนื่องด้วยการดำรงชีวิตที่เป็นไปอย่างรีบเร่ง พร้อมกับการแข่งขันกันในเรื่องหน้าที่การงานยังคงเพิ่มขึ้น ทำให้ชีวิตประจำวันเต็มไปด้วยความเครียดและกลายเป็นผลกระทบที่รุนแรงต่อสุขภาพตามมา ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกิจกรรมบางประเภท อาทิ โภชนาการ และการออกกำลังกาย ซึ่งเป็นแนวทาง การยกระดับคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นและห่างไกลจากโรคภัยไข้เจ็บ (พิพิธธณันท์ ชนประกอบกุล, 2558) ในขณะที่ประชาชนที่อาศัยในเมืองใหญ่จำนวนมากที่ต้องการเริ่มต้นออกกำลังกาย แต่ยังคงมีข้อจำกัดในด้านเวลาและภาระงาน ตลอดจนความเหมาะสมในการหาสถานที่ในการออกกำลังกายกลางแจ้งหลังเลิกงาน จึงทำให้ตัดสินใจเลือกการออกกำลังกายในที่ร่มหรือในฟิตเนสเซนเตอร์ (Fitness Center) ทดแทนเนื่องจากสถานที่ดังกล่าวมีความพร้อมด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่าง ครบครัน อีกทั้งยังให้ความเป็นส่วนตัวปราศจากสิ่งรบกวน นอกจากนี้ฟิตเนสยังเป็นสถานที่สำหรับพบปะเพื่อนฝูงที่นิยมการออกกำลังกาย อีกด้วย (เย็นเต็ ยู และคณะ, 2554)

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาพบว่า การดำเนินธุรกิจ Fitness ให้สามารถเผชิญหน้ากับการแข่งขันได้ นอกจากการเตรียมความพร้อมด้านของสถานที่และอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกแล้ว การให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการบริหารจัดการอื่น ๆ นั้นเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยมีความสนใจในเรื่อง ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp ผลการศึกษาจะสามารถอธิบายถึงปัจจัยในการบริหารจัดการ ที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้ถึงการจัดการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการค้นพบสาเหตุของข้อบกพร่องในกระบวนการต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาธุรกิจให้มีคุณภาพทางการบริการที่ดีขึ้น และสามารถตอบสนอง

ความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยการบริหารความสำเร็จ และการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

2. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จ ขององค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขต อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

การทบทวนวรรณกรรม

1. กลยุทธ์การบริหารความสำเร็จองค์กรกลยุทธ์ การบริหารความสำเร็จ หมายถึง กระบวนการ วางแผนองค์กรสู่เป้าหมายภายใต้กรอบแนวคิดของ McKinsey เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าแผนงานเป็นเพียง การคาดการณ์อนาคต ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดแนวทางในการดำเนินงาน อย่างมีระบบขั้นตอน จึงต้องอาศัยองค์ประกอบ จากปัจจัยสนับสนุนภายในองค์กร สำหรับใช้เป็น เครื่องมือในการบริหารตามหลักสากล คือ 7s McKinsey ประกอบด้วย (1) กลยุทธ์ (Strategy) ที่ใช้ สำหรับวางแผนกิจกรรมภายในองค์กร ให้ได้ สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม ภายในและภายนอกองค์กร (2) โครงสร้างองค์กร (Structure) ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบ รวมถึงการควบคุม ขนาบองค์กรและการกระจายอำนาจของผู้บริหาร ตามสายบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสม (3) สไตล์ (Style) มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะ ผู้บริหารระดับสูง ที่จะพิจารณาถึงความรู้สึกนึกคิด ของบุคลากรภายในองค์กร (4) ระบบ (System) เป็นการวิเคราะห์ถึงระบบงานขององค์กรใน ทุกกระบวนการวางแผนเริ่มต้นจาก การกำหนด งบประมาณ การสื่อสาร การควบคุมและ

การฝึกอบรม (5) บุคลากร (Staff) เป็นการคัดเลือก บุคลากรที่มีความสามารถ เพื่อการพัฒนาบุคลากร อย่างต่อเนื่องและพิจารณาความเหมาะสมกับ ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย (6) ทักษะ (Skill) การแสดงออกถึงความเชี่ยวชาญขององค์กร โดยรวมและการค้นหาความชำนาญของแต่ละบุคคล (7) ค่านิยม (Shared Value) การร่วมกันของสมาชิก องค์กร เพื่อกำหนดแนวทางการทำงานร่วมกันทั้ง ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ (กรณีการ สิทธิชัย และสันติธร ภูริภักดี, 2561)

2. ศักยภาพของอุตสาหกรรมบริการใน เขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตั้งอยู่ริมฝั่ง ทะเลอ่าวไทย ห่างจากตัวเมืองประจวบคีรีขันธ์ ประมาณ 90 กิโลเมตร และอยู่ติดกับอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม หลายแห่ง เช่น ตลาดนัดจิกจัน ถนนคนเดิน เฟลิวาน สวนน้ำวานานาวา เป็นต้น อีกทั้งมีระยะทางที่ไม่ไกล จากกรุงเทพมหานครมากนัก ส่งผลให้อำเภอหัวหิน กลายเป็นสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยมอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย เนื่องจากความเพียบพร้อมไป ด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกครบถ้วนทั้งกลุ่มธุรกิจบริการอื่น ๆ อีก มากมาย ได้แก่ โรงแรม สถานที่ซื้อเพลิง สนามบิน ห้างสรรพสินค้า โรงละคร ฟิตเนสเซนเตอร์และ โรงพยาบาล อีกทั้งยังได้รับการส่งเสริมอัตลักษณ์ ในฐานะเมืองชายฝั่งทะเลที่สวยงามและเงียบสงบ ในขณะเดียวกันยังพบว่า มีกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวนมากตัดสินใจดำเนินกิจการในรูปแบบต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อการรองรับความต้องการ ของ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาอย่างต่อเนื่องใน ทุกฤดูกาล (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2562)

3. ปัมอัพ ฟิตเนส (PumpUp Fitness) เป็น ธุรกิจของคุณสมพร คำดี ผู้ประกอบการที่ได้รับ ความนิยมด้านแนวคิดทางนวัตกรรมทางธุรกิจ ของอำเภอหัวหิน โดยฟิตเนสได้เปิดให้บริการเมื่อ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2560 ให้บริการทุกวันตั้งแต่

เวลา 07.00–00.00 น. โดยเป้าหมายการทำธุรกิจ PumpUp Fitness ด้วยการสร้างแบรนด์ในระยะยาว และการขยายสาขาในเขตอำเภอหัวหิน เพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ อีกทั้งการยกระดับมาตรฐานการบริการสู่ระดับสากลแห่งแรกของอำเภอหัวหิน โดยกลุ่มเป้าหมายหลักคือ นักศึกษา และคนทำงาน ที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปี เป็นต้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มที่ใส่ใจในเรื่องสุขภาพและมองหาสถานที่ออกกำลังกายใกล้บ้านที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกด้วยอุปกรณ์ที่ครบครันมากที่สุด อีกทั้งยังมีการออกแบบโปรแกรมการออกกำลังกายตามสัดส่วนต่าง ๆ โดยผู้เชี่ยวชาญทั่วโลก ปัจจุบันมี PumpUp Fitness ยังมีการขยายกิจการภายใต้ชื่อ Bodymix Fitness ตั้งอยู่ บริเวณสี่แยกไดโนเสาร์ อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ, 2558)

4. กระบวนการรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัสทั้ง 5 ด้านของมนุษย์ โดยมีสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบกับอวัยวะและส่งต่อไปยังกระแสประสาทและสมองตามลำดับ เพื่อการประมวลผลวิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์ถูกต้องของระบบร่างกาย ซึ่งการรับรู้มีขั้นตอน (Process) ที่เกี่ยวข้องกันระหว่างเรื่องความเข้าใจและความรู้สึกนึกคิด (Sensing) ความจำ (Memory) การเรียนรู้ (Learning) และการตัดสินใจ (Decision Making) ในกรณีที่สิ่งเร้าที่ปรากฏในลักษณะเป็นคน สัตว์ สิ่งของ รวมทั้งสถานการณ์ต่าง ๆ อาจทำให้เกิดการสัมผัส (Sensation) ซึ่งการเกิดการสัมผัสของบุคคล จะสามารถนำเอาประสบการณ์ความคุ้นเคยในอดีตเข้ามาช่วยในการประมวลผลได้ การรับรู้จึงมีความผันแปรที่ซับซ้อนและสามารถอธิบายเป็นขั้นตอนได้ดังนี้ (1) มีสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดจากการรับรู้จากสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่เป็นการกระทำของมนุษย์และไม่ใช่มนุษย์ (2) ประสาทสัมผัสที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัสได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง (3) ประสบการณ์ที่

ทำให้ได้ความรู้จากสิ่งที่คุ้นเคยมาก่อนหรือการใช้ข้อมูลจากความทรงจำ (4) การแปลความหมายจากการรวบรวมข้อมูล เพื่อสรุปผลจากสิ่งเร้าและการแสดงปฏิกิริยาการตอบสนอง (ชญาดา ทรัพย์เกิด, 2558)

ระเบียบวิธีวิจัย

1. วิธีการวิจัย

1.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้บริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

1.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการชาวไทย ที่มาใช้บริการใน PumpUp ซึ่งเป็นธุรกิจ Fitness ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 1,038 คน ซึ่งทางผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Taro Yamane มีจำนวนเท่ากับ 288 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Accidental Sampling)

1.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ส่วน รวมทั้งสิ้น 25 ข้อคำถาม ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ส่วนที่ 2 ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยลักษณะข้อคำถามประกอบด้วยข้อความที่มีลักษณะของการให้ความสำคัญในแต่ละคำตอบมีให้เลือก 5 ระดับ ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

2. การกำหนดขั้นตอนการวิจัย

2.1. การทบทวนวรรณกรรมจากงานเอกสาร ตำรา หนังสือ และงานวิจัยที่มีเนื้อหา

เกี่ยวกับการบริหารความสำเร็จองค์กรการรับรู้ การรับรู้ และข้อมูลธุรกิจ Fitness

2.2 การสร้างแบบสอบถามเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ทางการวิจัยโดยใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม โดยพิจารณาถึงความถูกต้อง ครบถ้วนครบถ้วนเนื้อหาและภาษาที่ใช้ใน ลักษณะข้อคำถามปลายปิด

2.3 การนำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นเสนอต่อ ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาจำนวน 3 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญ ในด้านพฤติกรรมศาสตร์ ด้านการจัดการ และ ด้านการบริการ เพื่อพิจารณาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยเลือกเฉพาะ ข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องของคำถาม แต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ที่มีค่ามากกว่า 0.50

2.4 การนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุง จากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้รับ บริการธุรกิจ Fitness ในอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ ที่ไม่ใช่ตัวอย่างจำนวน 40 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient) ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามีค่า เท่ากับ 0.86 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น

2.5 การนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบ ความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นไป เก็บรวบรวม ข้อมูลภาคสนาม ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการ PumpUp ใน เขต อำเภอ หัว หิน จั ง ห วั ด

ประจวบคีรีขันธ์ โดยดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่าง วันที่ 22 มกราคม ถึง 11 พฤษภาคม พ.ศ.2562

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วย แบบสอบถาม จากนั้นจึงตรวจสอบความสมบูรณ์ ของแบบสอบถามแต่ละรายการ ลำดับต่อมา ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่ง การวิเคราะห์ดังนี้

3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้ค่าสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดย หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.1.2 วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ พร้อมกับการใช้ เทคนิค การเลือกตัวแปรโดยวิธีเพิ่มตัวแปรอิสระ แบบขั้นตอน (Stepwise) (ระชานนท์ ทวีผล และ ประสพชัย พสุนนท์, 2558)

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 60.4) มีอายุระหว่าง 21-25 ปี (ร้อยละ 51.7) ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 58) ประกอบอาชีพนักเรียน/ นิสิต/ นักศึกษา (ร้อยละ 38.2) มีสถานะภาพโสด (ร้อยละ 76.4) มีรายได้ ระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 48.6) มี การใช้บริการ ต่ำกว่า 3 วัน ต่อ 1 สัปดาห์ (ร้อยละ 42.4) สำหรับการศึกษาระดับปัจจัยการบริหารความสำเร็จ การบริหารความสำเร็จในแต่ละด้าน และการรับรู้ ของผู้รับบริการ มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ระดับของปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร และการรับรู้ของผู้รับบริการ

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD	แปลผล
ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร			
ด้านกลยุทธ์	3.92	0.65	มาก
ด้านโครงสร้างองค์กร	3.98	0.67	มาก
ด้านสไตล์	3.93	0.66	มาก
ด้านระบบ	4.07	0.62	มาก
ด้านบุคลากร	3.91	0.70	มาก
ด้านทักษะ	4.05	0.64	มาก
ด้านค่านิยม	4.06	0.60	มาก
รวม	3.99	0.65	มาก
การรับรู้ของผู้รับบริการ			
การรับรู้ของผู้รับบริการ	4.06	0.63	มาก
รวม	3.92	0.65	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงระดับของปัจจัยการบริหาร ความสำเร็จองค์กร และการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน พบว่า ปัจจัยการบริหาร ความสำเร็จองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$, $SD = 0.65$) เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า ด้านระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, $SD = 0.62$) รองลงมา คือ ด้านค่านิยมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.60$) ด้านทักษะอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, $SD = 0.64$) ด้านโครงสร้างอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98$, $SD = 0.67$) ด้านสไตล์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$, $SD = 0.66$) ด้านกลยุทธ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.65$) ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$,

$SD = 0.70$) ตามลำดับ ในส่วนของระดับการรับรู้ ของผู้รับบริการธุรกิจ พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, $SD = 0.65$)

ซึ่งในลำดับต่อมาผู้วิจัยได้นำตัวแปรการบริหาร ความสำเร็จองค์กรมาหาความสัมพันธ์เชิงอิทธิพล กับตัวแปรการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผล ต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) ด้วยการใช้เทคนิควิธี การเลือกตัวแปรอิสระ แบบขั้นตอน (Stepwise) ซึ่งสามารถนำเสนอข้อค้นพบต่าง ๆ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การทดสอบปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp

ตัวแปร	b	SD	Beta	t	sig
(Constant)	0.53	0.48		1.12	0.26
ด้านทักษะ (SKI)	0.48	0.07	0.34	6.60	0.00
ด้านรูปแบบ (STY)	0.49	0.06	0.36	7.87	0.00
ด้านโครงสร้างองค์กร (STU)	0.19	0.05	0.15	3.69	0.00
ด้านระบบ (SST)	0.20	0.07	0.14	3.03	0.00

Adjusted $R^2 = 0.73$; Durbin-Watson = 1.84;

สมการถดถอยพหุคูณ : $\hat{Y} = 0.53 + 0.34 (SKI) + 0.36 (STY) + 0.15 (STU) + 0.14 (SST)$

[Y = ตัวแปรตาม คือ การรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp, $\hat{Y}$ = ตัวทำนาย]

จากตารางที่ 2 แสดงการทดสอบปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp พบว่าการทดสอบปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp โดยพบว่า ด้านทักษะ (SKI) ด้านรูปแบบ (STY) ด้านโครงสร้างองค์กร (STU) และด้านระบบ (SST) สามารถพยากรณ์การรับรู้ของผู้รับบริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ได้ร้อยละ (Adjusted $R^2 = 0.73$) นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีตัวพยากรณ์ที่สำคัญที่สุด คือ ด้านรูปแบบ (STY) รองลงมา คือ ด้านทักษะ (SKI) ด้านโครงสร้างองค์กร (STU) และด้านระบบ (SST) มีค่าเบต้าเท่ากับ 0.36, 0.34, 0.15 และ 0.14 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรทั้ง 4 ด้าน จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ด้วย

อภิปรายผล

งานวิจัยเรื่อง “ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขต

อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจุบันได้มีการทำธุรกิจฟิตเนสเพิ่มมากขึ้น ในเขตอำเภอหัวหินหรืออำเภออื่น ๆ ด้วยล้วนมีเปิดอยู่หลายแห่ง ดังนั้นผู้ประกอบการควรเลือกการบริหารความสำเร็จองค์กรที่จะช่วยส่งผลทำให้เกิดการรับรู้ต่อผู้รับบริการกับธุรกิจฟิตเนส โดยผู้วิจัยได้นำเสนอตามตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรด้านทักษะที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการมีการเปิดให้บริการมาเป็นเวลานานมากกว่า 1 ปี ทำให้ชื่อของ Fitness แห่งนี้ มีความน่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ตลอดจนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายหลากหลายรูปแบบให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการที่มีความแตกต่างกัน ด้านพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิ่นทาร์ย์ ฟองแพร่ (2558) พบว่า การบริหารความสำเร็จองค์กรให้ดีที่สุดจะต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาตนเองก่อน ซึ่งองค์กรระดับโลกจะให้ความสำคัญกับเรื่องแนวทางการปฏิบัติขององค์กรค่อนข้างมาก อีกทั้งจะต้องพิจารณาถึงวิธีการบริหารบุคลากรขององค์กรให้ได้รับความรู้

และถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน โดยผู้ให้บริการจะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจกับข้อมูลของกลุ่มเป้าหมาย พร้อมกับการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างกิจกรรมการสื่อสารไปยังภายนอกองค์กรอย่างต่อเนื่อง และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ismail และคณะ (2017) พบว่า การทดสอบกลยุทธ์ด้านทักษะทักษะของบุคลากรมีส่วนช่วยในการตอบสนองพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายได้อีกทั้งยังเป็นผลลัพธ์ที่จะทำให้องค์กรธุรกิจบรรลุถึงเป้าหมาย ดังนั้นปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรด้านทักษะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

2. ปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กรด้านรูปแบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ทางร้านมีการจัดตกแต่งร้านที่ดูทันสมัยใกล้เคียงกับ Fitness ทั่วไป ประกอบกับการเลือกทำเลที่ตั้งของสถานประกอบการที่มีความสะดวกต่อการเข้าถึง สามารถเดินทางไปยังสถานบริการและแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว นอกจากนี้ภายใน Fitness ยังมีการใช้ป้ายสัญลักษณ์อธิบายจุดบริการโดยละเอียดชัดเจน และมีการเลือกซื้อเครื่องออกกำลังกายที่มีมาตรฐานรับรองความปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลินี พานสายตา และคณะ (2561) พบว่า สร้างตัวตนของธุรกิจให้ชัดเจน และทำให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างธุรกิจได้ แต่อย่างไรก็ดีการพิจารณาศักยภาพของคู่แข่งยังคงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะการเรียนรู้ตำแหน่งที่ตั้งเครื่องมือที่ใช้ในการบริการเพื่อการปรับรูปแบบการแข่งขันให้พร้อมอยู่เสมอ ดังนั้นปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร ด้านรูปแบบส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

3. การบริหารความสำเร็จองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ทางสถานประกอบการมีการออกแบบพื้นที่ให้สามารถรองรับผู้รับ และการออกแบบคุณลักษณะงานแก่จำนวนพนักงานบริการ

สามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงภายในขอบเขตหน้าที่ต่าง ๆ เช่น การต้อนรับ การขาย การให้คำแนะนำเรื่องของการออกกำลังกายและการใช้อุปกรณ์ การดูแลรักษาความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริธร บุญจัญ และธณัฐา โรจนตระกูล (2559) พบว่า การจัดการธุรกิจที่ประสบความสำเร็จเป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบ รวมถึงการควบคุมขนาดองค์กรและการกระจายอำนาจของผู้บริหารตามสายบังคับบัญชาได้อย่างเหมาะสมทุกหน้าที่จะต้องสามารถปฏิบัติงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นระบบ และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Soheila และคณะ (2014) พบว่า โครงสร้างองค์กรมีผลต่อการตอบสนองการเปลี่ยนทางด้านพฤติกรรมของสมาชิกภายในและภายนอกองค์กรที่นำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้จะมีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกภายในองค์กร รวมทั้งยังสามารถกระจายคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นปัจจัยการบริหารความสำเร็จองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

4. การบริหารความสำเร็จองค์กร ด้านระบบที่ส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการธุรกิจ Fitness ผลการศึกษาพบว่า สถานประกอบการมีการออกแบบการบริการที่เป็นลำดับขั้นตอนและเข้าใจง่าย โดยจะมีการอธิบายเงื่อนไขการรับบริการ ค่าสมัครสมาชิก และสิทธิพิเศษต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการเป็นเอกสารชี้แจง นอกจากนี้ ปัจจุบันยังพบว่า สถานประกอบการได้มีการขยายกิจการจำนวนทั้งสิ้น 2 สาขาภายในเขตอำเภอหัวหิน จึงมีการจัดเก็บข้อมูลผู้รับบริการไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลทั้ง 2 สาขา เข้าถึงกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยผู้รับบริการสามารถใช้บริการ Fitness สาขาใดก็ได้ ภายใต้รหัสสมาชิกเดียวกัน รวมถึงการกำหนดระยะเวลาเปิด-ปิดที่เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้บริการที่เป็นกลุ่มทั่วไปและ

กลุ่มวัยทำงานที่นิยมออกกำลังกายในช่วงค่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มานีชา จีระดิษฐ์ (2559) พบว่า องค์กรที่มีการวางแผน กลยุทธ์ที่ดีมีความสัมพันธ์กับเรื่องของการจัดระบบการทำงานที่ใช้ระบบฐานข้อมูลเดียวกัน ถึงแม้จะอยู่ต่างพื้นที่ก็สามารถรับรู้กิจกรรมต่าง ๆ ด้วยกันได้ทั้งหมด อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนวิธีการควบคุมผลลัพธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในขณะเดียวกันการออกแบบกระบวนการที่เอื้อต่อกลุ่มเป้าหมายยังส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจตามไปด้วย ดังนั้นปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรด้านระบบส่งผลต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการ

1.1 ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของผู้รับบริการในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp โดยส่วนใหญ่จะมีการรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรด้านทักษะและด้านระบบการบริหารงาน ดังนั้นผู้ประกอบการควรรักษาระดับในการให้บริการที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย อาทิ การแบ่งประเภทผู้รับบริการระดับไอพี (VIP) เป็นการจัดกลุ่มของผู้ที่มีพฤติกรรมการใช้บริการตามความถี่และมีมูลค่าที่สูงขึ้น พร้อมกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างจากผู้รับบริการทั่วไป ตลอดจนการให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขายที่ควรมีการปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายวัยทำงาน รวมทั้งการสื่อสารไปยังกลุ่มผู้รับบริการตามช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น อีเมล โซเชียลมีเดีย เป็นต้น

1.2 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการควรมีนโยบายการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับวิทยาศาสตร์การกีฬาแก่บุคลากรทุกคน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในห้องเรียนออกกำลังกายและการแสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพของบุคลากรอย่างแท้จริง

รวมถึงการมีนโยบายการดูแลซ่อมบำรุงเครื่องมืออุปกรณ์การออกกำลังกายแต่ละประเภทให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ผู้วิจัยที่สนใจควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ โดยการใช้ตัวแปรอิสระที่แตกต่างกันในการพยากรณ์แนวโน้มที่จะส่งผลการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เช่น การสื่อสารการตลาดแบบบูรณาการ ส่วนประสมทางการตลาด คุณภาพบริการ ความพึงพอใจในการบริการ ทัศนคติและความภักดีต่อตราสินค้า เป็นต้น

2.2 ผู้วิจัยที่สนใจควรศึกษาความเกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรที่ส่งผลการรับรู้ของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กรณีศึกษา PumpUp โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการและบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในองค์กร สามารถข้อมูลไปใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและขยายขอบเขตการศึกษาต่อไปได้อย่างครอบคลุมประเด็นทางการจัดการเชิงกลยุทธ์

2.3 ผู้วิจัยที่สนใจควรศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรที่ส่งผลการรับรู้ของผู้รับบริการในต่างภูมิภาค โดยเฉพาะกลุ่มจังหวัดที่มีศักยภาพเป็นเมืองเศรษฐกิจและมีกลุ่มธุรกิจ Fitness เปิดให้บริการเป็นจำนวน อาทิ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต เชียงใหม่ ขอนแก่น เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยที่สนใจยังสามารถศึกษาปัจจัยการบริหารความสำเร็จขององค์กรที่ส่งผลการรับรู้ของผู้รับบริการชาวต่างชาติ เพื่ออธิบายความแตกต่างทางด้านพฤติกรรมและนำไปสู่การปรับเปลี่ยนการบริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ สิทธิชัย และสันติธร ภูริภักดี. (2561).

การจัดการองค์การตามแนวคิด 7s ของ McKinsey ที่เอื้อต่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม กรณีศึกษาองค์กรที่ได้รางวัลองค์กรนวัตกรรมยอดเยี่ยม. *Veridian E-Journal Silpakorn University*, 11(3), 1419-1435.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2562).

ปลายทางเกี่ยวกับหัวหิน ปี 2546-2562. สืบค้นเมื่อ 14 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://thai.tourismthailand.org/>เกี่ยวกับประเทศไทย/ปลายทาง/หัวหิน

ชญาดา ทรัพย์เกิด. (2558). *กระบวนการรับรู้ภาพลักษณ์ของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติในการใช้บริการสินเชื่อเคหะของธนาคารออมสิน เขตบางแค กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.*

ฐิติรัตน์ เลี้ยววรเศรษฐ์. (2559). *ทัศนคติของผู้บริโภคที่มีผลต่อธุรกิจฟิตเนสในเขต อำเภอบางช่อง จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสแตมฟอร์ด.*

นลินี พานสายตา, ประวีณา คาไซ และจุฑา จุญโรจน์ ณ อยุธยา. (2561). กลยุทธ์การบริหารร้านอาหารและเครื่องดื่มแบบฟู้ดทรัคให้ประสบความสำเร็จ. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 12(2), 446-462.

ปิ่นทारीย์ ฟองแพร่. (2558). *ปัจจัยที่มีการพัฒนาองค์การให้มีศักยภาพการทำงานสูง: กรณีศึกษาธนาคารยูโอบี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธุรกิจโลก มหาวิทยาลัยบูรพา.*

พัทธ์ชนันท์ ชนประกอบกุล. (2558). *แผนธุรกิจ หู ฟิตเนส. การค้าค่าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษานาดกลางและขนาดย่อม มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*

มานิษา จีระดิษฐ์. (2559). *ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเป็นเทศบาลน่าอยู่อย่างยั่งยืนของเทศบาลเมืองพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการธรรมาภิบาลและเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.*

มุกดาวรรณ สมบูรณ์วรรณะ. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายขนาดใหญ่ (Fitness Center) ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

เอนเต้ ยู, ณัฏฐวัฒน์ ดนัยดุขฎีกุล และกำพล โรจน์จรัสไพศาล. (2554). *แผนธุรกิจ S-Fitness Center. ประมวลวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*

ระชานนท์ ทวีผล และประสพชัย พสุนนท์. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความวิตกกังวลของนักศึกษาสาขาวิชาการจัดการโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี*, 23(5), 721-730.

รุ่งทิพา จันดาศรี และลนิจ โปหะรี. (2559). *การรับรู้องค์ประกอบด้านจิตวิทยาของนักท่องเที่ยวที่มีต่อภาพลักษณ์ของพระธาตุพนม จังหวัดนครพนม, WMS Journal Of Management Walailak University*, 5(2), 77-97.

- วรสุภา ชมวงศ์. (2552). *คุณภาพการบริการของ
อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย*. ประมวล
วิชาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์
และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริสธร บุญจ้อย และธณัฐา โรจนตระกูล. (2559).
*ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหาร
จัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:
กรณีศึกษาขององค์กรบริหารส่วน ตำบลคูย่ม่วง
อำเภอบางระกำ จังหวัดพิษณุโลก*. ในการประชุม
วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กำแพงเพชร, หน้า 394-406.
- Ismail, G., Cihat, K. & Kivanc, K. (2017). Strategic
Assessment based on 7S McKinsey Model
for a Business by Using Analytic Network
Process (ANP). *International Journal of Academic Research in Business & Social
Sciences*, 7(6), 342-353.
- Soheila, S., Alizeze, A. & Husson, S. (2014).
An Assessment of Readiness Factors
for Implementing ERP Based on Agility
(Extension of Mckinsey 7s Model).
*International Journal of Management,
Accounting and Economics*, 1(3), 229-246.