

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพบริการ และผลการปฏิบัติงานขององค์กรตามแนวคิดการบริหารเชิงดุลยภาพ โดยมีโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครที่เข้าร่วมเป็นสมาชิกของสมาคมโรงแรมไทยและมีอัตราค่าเช่าห้องละ 1,500 บาทขึ้นไป จำนวน 31 โรงแรม เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามภาวะผู้นำ ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพบริการ ซึ่งมีค่า Cronbach's alpha ของแต่ละตัวแปรเท่ากับ .95, .91 and .93 ตามลำดับ สถิติทดสอบที่ใช้สำหรับการวิจัยนี้ คือ การคำนวณหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยปรากฏว่า ภาวะผู้นำของผู้บริหารและความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $r=0.383$ ), ภาวะผู้นำของผู้บริหารและคุณภาพบริการของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ( $r=0.358$ ), ความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพบริการของพนักงานมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง ( $r=0.800$ ) โดยความยืดหยุ่นผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสามารถพยากรณ์คุณภาพบริการของพนักงานโรงแรมได้ร้อยละ 64.1

## 4682216426 : MAJOR BUSINESS ADMINISTRATION

KEY WORD: BALANCED SCORECARD / LEADERSHIP / ORGANIZATIONAL COMMITMENT /  
SERVICE QUALITY / FINANCIAL PERFORMANCE

CHATCHALAI CHIVAKIAT : PERFORMANCE OF HOTELS IN BANGKOK : AN ANALYSIS  
BASED ON THE BALANCED SCORECARD CONCEPT. THESIS ADVISOR : ASSOC. PROF. PASU  
DECHARIN, Ph.D., THESIS COADVISOR : ASST. PROF. CHATPONG TANGMANEE, Ph.D. 205 pp.  
ISBN : 974-53-2839-1

The purposes of this research were to analyze relationships among leadership, organizational commitment, service quality, and financial performance, based on the balanced scorecard concept, in the context of hotels in Bangkok using survey research method. The sample sizes of this research are 31 hotels in Bangkok that are the members of Thai Hotels Association and the price per room is at least 1,500 baht. The instruments were leadership, organizational commitment and service quality of staff questionnaires. These questionnaires' reliability was assessed based on Cronbach's alphas. They are .95, .91 and .93 respectively. A statistical method of Pearson's product moment correlation coefficient, Simple Regression Analysis and Multiple Regression Analysis were used to analyze data.

The major findings were as follows :

- (1) Leadership was significantly related to organizational commitment ( $r = 0.383$ ), at the .05 level.
- (2) Leadership was significantly related to service quality of staff ( $r = 0.358$ ), at the .05 level.
- (3) Organizational commitment was significantly related to service quality of staff ( $r = 0.800$ ), at the .01 level and (4) Variables that could predict service quality, at the .05 level, was organizational commitment. The predictors accounted for 64.1 percents of variance ( $R^2 = 64.1$ ).