



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันประเทศไทยมีการขยายตัวของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในอัตราสูง เนื่องจากได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวจากทั้งภาครัฐและเอกชน โดยจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยว ทั้งระดับประเทศ และระดับนานาชาติ เนื่องจากมีภูมิทัศน์ที่งาม ศิลปกรรม วัฒนธรรม และประเพณีอันงดงามที่เป็นลักษณะเฉพาะของชาวล้านนา โดยมีรูปแบบของธุรกิจที่พัก เพื่อการท่องเที่ยวที่หลากหลาย เช่น โรงแรม รีสอร์ท โภมสเตย์ ไอยสเทล เป็นต้น ศักยภาพด้านการท่องเที่ยวนี้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั่วชาวไทย และชาวต่างชาติ เข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่มากมาย โดยในปี พ.ศ.2558 พบว่า มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 9,286,307 ราย กิดเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 2,835,024 ราย โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 6,451,283 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2557 ซึ่งมีจำนวนนักท่องเที่ยวเข้ามาจำนวน 8,665,502 ราย กิดเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 2,601,325 ราย นักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 6,064,177 ราย จากปี พ.ศ. 2557 ถึงปี พ.ศ. 2558 พบว่ามีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 7.16 ซึ่งก็ทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการท่องเที่ยว โดยในปี พ.ศ.2558 จังหวัดเชียงใหม่ มีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 82,570.24 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ.2557 ซึ่งมีรายได้จากการท่องเที่ยวจำนวน 73,757.45 ล้านบาท เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 11.95 จากผลการประกอบการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นจึงส่งผลให้ห้องพักสำหรับนักท่องเที่ยวมีเพิ่มขึ้นตามไปด้วย โดยในปี พ.ศ.2558 นั้น มีจำนวนห้องพักที่จดทะเบียนจำนวน 34,510 ห้อง มีจำนวนผู้เข้าพักคิดเป็นร้อยละ 66.34 โดยเป็นจำนวนนักท่องเที่ยวเข้าพักจำนวน 7,109,038 ราย ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปีก่อนหน้าซึ่งมีห้องพักจำนวน 32,948 ห้อง มียอดเข้าพักคิดเป็นร้อยละ 62.19 โดยมีนักท่องเที่ยวเข้าพักจำนวน 6,604,913 ราย (กรรมการท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

สำหรับจังหวัดเชียงใหม่นั้น ทางสมาคมธุรกิจท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่ (สมาคมธุรกิจท่องเที่ยว จังหวัดเชียงใหม่, 2559) ได้มีจัดประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2558 ซึ่งมีการจัดการประชุม

ไปเมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ.2559 โดยมีการร่วมลงนามในบันทึกข้อตกลง (MOU) ว่าด้วยการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุเพื่อพร้อมรับประชาคมอาเซียน โดยมีมหาวิทยาลัยพายัพ องค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ เทศบาลนครเชียงใหม่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดเชียงใหม่ สมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ในความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในครั้งนี้มีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมการวิจัย และพัฒนา สนับสนุนการพัฒนาเชิงอารยสถาปัตย์ (Universal Design) โดยดำเนินการจัดให้มีอุปกรณ์ ลิฟท์สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ เพื่อนำเสนอเป็นแผนยุทธศาสตร์และแนวทางในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ ทั้งนี้เพื่อสามารถตอบรับความต้องการท่องเที่ยวได้ในระดับท้องถิ่น ภูมิภาค และสากล อย่างยั่งยืน อีกทั้งเมื่อวันที่ 4 มีนาคม พ.ศ. 2559 ทางสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ได้ร่วมประชุมกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาเป็นประธานเพื่อหาแนวทางการคุ้มครองความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และแผนการเผชิญเหตุในพื้นที่อุทัยธานีแห่งชาติทั้งทางภูเขาและทะเล โดยเน้นการบูรณาการ การมีส่วนร่วมจากทุกหน่วยงานราชการและภาคเอกชนเป็นพื้นที่ไป ตลอดจนพิจารณาโครงการและงบประมาณพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตอุทยานแห่งชาติ ให้มีคุณภาพมาตรฐานยิ่งขึ้น และพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่อุทัยธานีและป่าไม้ และวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2558 ทางสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ร่วมงานสัมมนาสร้าง “ธุรกิจท่องเที่ยว - บริการภาคเหนือเชิดชูวิถีไทยเติบโตอย่างไรให้ยั่งยืน” โดยสำนักงานพัฒนาพิเศษคัมคร (องค์การมหาชน) เป็นองค์การมหาชนสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับหนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจสังกัดบริษัททิชนากัด (มหาชน) ณ ศูนย์ประชุมและแสดงสินค้านานาชาติเฉลิมพระเกียรติ 7 รอบพระชนมพรรษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเมื่อวันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2558 ทางสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวเชียงใหม่ ได้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนงาน และโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ โครงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ Lanna Wellness ร่วมกับทางสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติคณะเภสัชศาสตร์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยจะเห็นว่าสมาคมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการจัดประชุมกับเจ้าหน้าที่ของรัฐอยู่เสมอ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เศรษฐกิจการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่เติบโตไปในหลายด้าน หลายแนวทาง เพื่อร่วมเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวท่องเที่ยวทั่วชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่อย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี

สำหรับธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่นั้น ปัจจุบันนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 148 แห่ง (ไฮสเทลเวิร์ค, 2559 : <http://www.hostelworld.com>) และยังพบว่า มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากนักท่องเที่ยว尼ยมเดินทางคนเดียว (backpacker) โดยหากพิจารณาถึงด้านรูปแบบของตัว ธุรกิจแล้วนั้น ธุรกิจที่พักราคาประหยัด เป็นธุรกิจที่ไม่ต้องใช้เงินลงทุนสูงและไม่มีข้อจำกัดที่ ตายตัว ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจที่พักราคาประหยัด มีอิสระในการออกแบบรูปแบบของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ได้ตามต้องการ โดยอาศัยความโอดเด่นและเอกลักษณ์ประจำตัวเพื่อดึงดูด นักท่องเที่ยว นายบุริน โอทกานนท์ กล่าวว่า จากปัจจัยทั้งในแง่ของมูลค่าอุตสาหกรรม และ แนวโน้มพฤติกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ทำให้ธุรกิจที่พักราคาประหยัด เป็นธุรกิจที่ ผู้ประกอบการหันมาคิดและหันมาใหม่ หันมาให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก ทำให้ธุรกิจที่พักราคา ประหยัด มีโอกาสเพิ่มเติบโตขึ้นได้อีก โดยเฉพาะในจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของประเทศไทย เช่น กรุงเทพฯ เชียงใหม่ ภูเก็ต เป็นต้น โดยสำหรับ จังหวัดเชียงใหม่นั้น ธุรกิจที่พักราคาประหยัด ได้รับการสนับสนุนจากจังหวัดเชียงใหม่ของเรามากเป็นแหล่งท่องเที่ยวเป้าหมายของ นักท่องเที่ยวแล้ว จังหวัดเชียงใหม่ก็มีวัฒนธรรมท่องถินที่มากพอจะมาสร้างเอกลักษณ์ทั้งงาน ศิลปะ งานบริการที่แตกต่างได้มากนัก และในปัจจุบันภาครัฐ ก็ให้ความ อย่างไรก็ดี สิ่งที่ควรให้ ความสำคัญหลังจากนี้ ภาครัฐควรจะมีการจัดระเบียบผู้ประกอบธุรกิจที่พักราคาประหยัด อย่างเป็น ทางการ เมื่อให้เกิดมาตรฐานและความปลอดภัย เอื้อประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจนี้ที่ ดำเนินธุรกิจได้อย่างมีคุณภาพ ในขณะเดียวกันก็เพื่อป้องกันผู้ประกอบการที่ผิดระเบียบไม่ให้ก่อ ความเสียหายต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจ การสร้างความ ได้เปรียบนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกๆ ธุรกิจจะต้อง ระลึกอยู่เสมอ จึงจะประสบความสำเร็จ การสร้างความ ได้เปรียบทางการแข่งขัน อาจทำได้ด้วยการ สร้างความแตกต่างในสินค้าและบริการให้มากขึ้น โดยการสร้างภาพลักษณ์และเอกลักษณ์ให้เกิด ขึ้นกับสินค้าและบริการให้ปรากฏในสายตาของผู้บริโภค อีกประการหนึ่งที่มีความสำคัญกับการ สร้างความ ได้เปรียบนั้น ก็คือ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ได้อย่างรวดเร็ว และมี ประสิทธิภาพ โดยธุรกิจที่พักราคาประหยัดจำต้องมีแผนการบริหารของตน เพื่อที่จะกำหนดทิศ ทางการดำเนินกิจการให้มีคุณภาพ โดยจำต้องมีมาตรฐานการวัดผลประเมิน เพื่อที่จะได้ทราบว่า ธุรกิจประสบปัญหาอย่างไร จะได้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องและเหมาะสม หรือหากจะต้องมีการ ปรับปรุงโครงสร้างของธุรกิจให้สามารถเข้าชมง่ายขึ้น และจะต้องเป็นการสร้างความ ได้เปรียบ ทางการแข่งขันแบบยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อการบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผู้ประกอบการ ได้ทราบถึงกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ผู้ประกอบการ ได้ทราบถึงวิธีการบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำเอาไปปรับปรุงและพัฒนาธุรกิจให้ได้ประสิทธิภาพเหนือคู่แข่งขัน และมีความยั่งยืน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขอบเขตการวิจัยดังนี้

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้การศึกษาและเก็บข้อมูล ของงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 148 แห่ง

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มาใช้บริการธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และผู้ประกอบการธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากจำนวนผู้ที่ใช้บริการ ธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้สูตรสำหรับกรณี ที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน (ศิริพร วงศ์นคินทร์, 2554 : 10) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ สะดวก (Convenient Sampling) จากผู้มาใช้บริการที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ราย โดยผู้ประกอบการทั้ง 5 รายนั้น มีการประสบการณ์การบริหารงาน ธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เคลื่อนย้ายที่ 7-8 ปี โดยกิจการทั้งหมดนั้น สามารถคืนทุนในการดำเนินกิจการได้แล้ว

ข้อมูลด้านเนื้อหาที่ศึกษา

การศึกษาการบริหารความໄ้ด้เปรียบเทียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ใน อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่นั้น ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ สำหรับวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาผลกระทบของการบริหารคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อสำรวจระดับความคิดเห็นของผู้มาใช้ บริการธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ต่อผลกระทบจากการบริหารคุณภาพการ บริการธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบ ทุติยภูมิ สำหรับวัตถุประสงค์ เพื่อการบริหารความໄ้ด้เปรียบเทียบการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคา ประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวน วรรณกรรม และศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความໄ้ด้เปรียบเทียบการแข่งขันของธุรกิจ ดังกล่าว อีกทั้งศึกษาในส่วนสถานการณ์การห้องเที่ยว ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อีกด้วย

จากนั้นสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยสันทนาญาลุ่ม (Focus Group) เพื่อให้ได้ ข้อมูลการบริหารความໄ้ด้เปรียบเทียบทางการแข่งขัน โดยได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักราคา ประหยัดธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 5 ราย เพื่อให้ได้ผล การศึกษาที่ลุ่มลึก ตามแนวทางการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method)

ข้อมูลด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 อาชีพ
- 1.4 รายได้ต่อเดือน
- 1.5 ระดับการศึกษา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ กลุ่มธุรกิจการบริหารคุณภาพการบริการธุรกิจที่พักราคาประหยัด ซึ่งเป็นความคิดเห็นจากผู้มาใช้บริการที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

- 2.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า
- 2.2 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- 2.3 การมีส่วนร่วมจากพนักงาน

สมมติฐานการวิจัย

ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลุ่มธุรกิจการบริหารคุณภาพ การบริการ แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งสมมติฐานย่อยได้ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ กลุ่มธุรกิจการบริหารคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 : ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ กลุ่มธุรกิจการบริหารคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 : ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อ กลุ่มธุรกิจการบริหารคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 : ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลุ่มธุรกิจการบริหารคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 : ลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลุ่มธุรกิจการบริหารคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ที่พักราคาประหยัด หรือโฮสเทล (Hostel) หมายถึง ที่พักที่มีบริการที่ครบครัน มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มากมาย ราคาเข้าพักมีหลากหลาย ซึ่งมีราคากู๊ดกว่าโรงแรมทั่วไป มีการให้บริการห้องพัก ทั้งแบบห้องนอนรวม แบบแยกชายและหญิง แบบห้องนอนที่มีหลายเตียง ซึ่งส่วนมากจะตั้งอยู่ในสถานเมืองติดถนนใหญ่ เดินทางสะดวก

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้มาใช้บริการชาวไทย ซึ่งมาใช้บริการธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อารชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา

คุณภาพบริการ หมายถึง คุณลักษณะของการบริการที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้และเมื่อใช้บริการแล้ว ต้องเกิดการรับรู้ที่สูงกว่าที่คาดหวังในตอนแรก เกิดการตอบสนองที่สูงกว่า จึงทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการนั้น ซึ่งความคาดหวังในการบริการจะมีความแตกต่างกันออกไป

กลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการ หมายถึง กระบวนการบริหารขั้นการดำเนินงานที่ส่งผลต่อความประทับใจของผู้รับบริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า 2) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3) การมีส่วนร่วมจากพนักงาน (ณัฐพันธ์ เจรรัตน์, 2545 : 60-64)

ความได้เปรียบทางการแข่งขัน หมายถึง ความสามารถที่องค์กรสามารถสร้างผลงานได้เหนือกว่า มีประสิทธิภาพที่เหนือกว่า องค์กรอื่น โดยองค์ประกอบที่สำคัญของความได้เปรียบทางการแข่งขัน มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพ 2) คุณภาพ 3) นวัตกรรม 4) การตอบสนองลูกค้า (วิทยา ด่านธรรมกุล, 2549 : 38 – 39)