

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	การจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย
ชื่อนักศึกษา	ศศิพิมล แสงจันทร์
รหัสประจำตัว	53B73180108
ปริญญา	บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	อาจารย์ ดร.เรืองเดช เร่งเพียร
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	อาจารย์ ดร.นพวรรณ วิเศษสินธุ์

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสถานการณ์และความสามารถในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย 2) เพื่อพัฒนาแบบจำลองการจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทยและ 3) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของแบบจำลองการจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทย เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์และการเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียง และการสนทนากลุ่มกับผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 14 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมา และตรวจสอบความถูกต้อง ความเป็นไปได้ในการนำคู่มือการจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทยไปใช้ได้จริง ส่วนการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามกับโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียงจำนวน 184 แห่ง มีผู้บริหารของโรงแรมตอบแบบสอบถาม จำนวน 540 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า

1) โรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทยส่วนใหญ่ มีพนักงาน น้อยกว่า 10 คน มีที่ดินน้อยกว่า 2 ไร่ มีจำนวนห้องพักน้อยกว่า 30 ห้อง มีราคาห้องพักต่ำที่สุดต่อคืน อยู่ระหว่าง 500-1,000 บาท ดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี ลูกค้ำหลักของโรงแรมเป็นคนไทย วัตถุประสงค์การมาพักแรมของผู้มาใช้บริการ เพื่อการท่องเที่ยว ปัญหาในการบริหารงานที่พบมากที่สุดในแต่ละด้านประกอบด้วย ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ การบริหารงานตามหลักผลงาน ด้านการบริหารการตลาด คือ ราคาห้องพัก ด้านการบริหารงานบริการ คือการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ ด้านการเสริมสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการ คือ การขาดการจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างพฤติกรรมการใช้ซ้ำ และด้านการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กที่พบมากที่สุด คือ การเติบโตของกำไรสุทธิและการเติบโตของทุน

2) แบบจำลองการจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียงของประเทศไทยมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ( $\chi^2 = 1213.50$ ,  $df = 290$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $\chi^2 / df = 4.18$ ,  $RMSEA = 0.048$ ,  $RMR = 0.023$ ,  $SRMR = 0.046$ ,  $CFI = 0.97$ ,  $GFI = 0.92$ ,  $AGFI = 0.90$ ,  $CN = 244.03$ ) พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการ

เติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออก คือ ตัวแปรการจัดการเพื่อเสริมสร้างความภักดีของผู้ใช้บริการและตัวแปรการบริหารงานบริการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง เท่ากับ 0.43 ( $t = 4.96, p = 0.000$ ) และ 0.38 ( $t = 4.46, p = 0.000$ ) ตามลำดับ มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อม เท่ากับ 0.21 ( $t = 2.02, p = 0.000$ ) และ 0.34 ( $t = 4.65, p = 0.000$ ) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลเฉพาะทางอ้อมต่อการเติบโตของโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออก คือ ตัวแปรการบริหารการตลาด และตัวแปรการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.33 ( $t = 2.10, p = 0.000$ ) และ 0.22 ( $t = 2.10, p = 0.000$ ) ตามลำดับ

3) แบบจำลองและคู่มือการจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย มีความเหมาะสมและมีความเป็นไปได้ในการนำไปปรับใช้

**คำสำคัญ:** การจัดการ การเติบโตของธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็ก



GRAD VRU

Thesis Title	Management for Enhancing Growth of Small Size Hotel Businesses in the Eastern Part of Thailand
Student	Sasipimol Sangchan
Student ID	53B73180108
Degree	Doctor of Business Administration
Field of Study	Business Administration
Thesis Advisor	Dr.Ruangdech Rengpian
Thesis Co-Advisor	Dr.Noppawan Wisedsin

### ABSTRACT

The objective of this research were to 1) study the current situation and operational performance enhancing the growth of small size hotel businesses located in the Eastern Part of Thailand, 2) develop the model of the management for enhancing the growth of small size hotel businesses in the Eastern Part of Thailand, and 3) assess the appropriateness and capability of the model of the management for enhancing the growth of small size hotel businesses in the Eastern Part of Thailand. The mixed methods research strategies included both qualitative and quantitative approach. The former employs in-depth interview with 7 experts in the field of small size hotel business in the Eastern Part of Thailand, and focus group discussion with 14 experienced participants. The later involves questionnaires. In order to assess the appropriateness and capability of the developed model and empirically examine the accuracy and the possibility to employ the guideline on the management for enhancing the growth of small size hotel businesses in the Eastern Part of Thailand, the quantitative information was collected through the questionnaires structured. They were distributed to 184 hotels in the Eastern Part of Thailand and 540 of hotels' executives had responded. The gathered information was analyzed with Structure Equation Model analytical technique.

The research findings were as follows:

1) Small size hotels in the Eastern Part of Thailand employed less than 10 employees, and their space were less than 2 Rai, a number of rooms were less than 30. The lowest price per night was range from 500 to 1,000 Baht. They had been operating at least 5 years. The main visitors of the hotels were mostly Thai people who were on traveling. The most common administrative problems in each area were: The problems in human resource management were the performance-based management. The problems in market management were room rates. The problems in service management were they failed to provide service because of the communication. And the problems in

management for building customers' loyalty were they failed to promote of customers' loyalty because of the lack of activities that encourage the behavior of reuse. The common growths in small size hotel business were the growth in net profits and capitals.

2) The management model for enhancing the growth of small size hotel business in the Eastern Part of Thailand was related with the information acquired from empirical research, which was ( $\chi^2 = 1213.50$ ,  $df = 290$ ,  $p\text{-value} = 0.000$ ,  $\chi^2 / df = 4.18$ ,  $RMSEA = 0.048$ ,  $RMR = 0.023$ ,  $SRMR = 0.046$ ,  $CFI = 0.97$ ,  $GFI = 0.92$ ,  $AGFI = 0.90$ ,  $CN = 244.03$ ). It was found that the variables directly and indirectly affecting the growth of small size hotel business were the management for building customers' loyalty and the services management with direct coefficient of the management for building customers' loyalty and the services management to 0.43 ( $t = 4.96$ ,  $p = 0.000$ ) and 0.38 ( $t = 4.46$ ,  $p = 0.000$ ) respectively. But the indirect coefficient of the management for building customers' loyalty and the service management to 0.21 ( $t = 2.02$ ,  $p = 0.000$ ) and 0.34 ( $t = 4.65$ ,  $p = 0.000$ ) respectively. And the variables indirectly affecting the growth of small size hotel business were the market management and the human resource management with coefficient to 0.33 ( $t = 2.10$ ,  $p = 0.000$ ) and 0.22 ( $t = 2.10$ ,  $p = 0.000$ ) respectively.

3) The model and the guideline for enhancing the growth of small size hotel business in the Eastern Part of Thailand were appropriate and practical to be adapted in order to promote the small size hotel business.

**Keywords:** Management, The Growth of Business, Small Size Hotel

GRAD VRU