





แบบเสนอขออนุมัติหัวข้อวิทยานิพนธ์ ระดับปริญญาเอก (ฉบับเต็ม)
 หลักสูตรบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต
 สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

ระดับปริญญาเอก วิทยานิพนธ์ แบบ 1.1หน่วยกิต แบบ 2.136.....หน่วยกิต
 เข้าศึกษา ภาคการศึกษาที่.....1...../.....2562..... พันสภาพ ภาคการศึกษาที่.....3...../.....2566.....

สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์การวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาท้องถิ่น
 กลยุทธ์ที่ 1 ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

ชื่อ-สกุล รหัสประจำตัว	หัวข้อโดยย่อ (Concept Paper)	ข้อมูลเพิ่มเติม
นายรัฐพงษ์ สุขประเสริฐ รหัสนักศึกษา 62B73170102	ชื่อเรื่องภาษาไทย รูปแบบการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขต ภาคตะวันออกของประเทศไทย	1. กรรมการที่ปรึกษา ชื่อ ผศ.ดร.ชาคริต ศรีทอง ประธาน ชื่อ อ.ดร.ภัทรพล ชุ่มมี กรรมการ
	ชื่อเรื่องภาษาอังกฤษ A MODEL OF THE ADJUSTMENT FOR THE SURVIVAL IN CRISIS OF SMALL SIZE HOTEL BUSINESS IN THE EASTERN PART OF THAILAND	2. นักศึกษาลงชื่อ  (นายรัฐพงษ์ สุขประเสริฐ) 04/มิ.ย./2564
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบันธุรกิจยังคงต้องเผชิญหน้ากับความ เสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อให้เกิดความเสียหายจากการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้น โดยปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดและเติบโตได้ในท่ามกลางสภาวะการแข่งขัน อย่างรุนแรงในยุคปัจจุบันคือความสามารถในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดย อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจโรงแรมมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันซึ่งถือว่าโรงแรมเป็น ธุรกิจหลักที่ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจของประเทศ สืบเนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 และมาตรการกักปิดเมือง ปิดประเทศ (Lockdown) เพื่อควบคุมการแพร่ระบาด ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ ยกเลิกการเดินทางและการจองห้องพัก ซึ่งส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ที่ หายไป ธุรกิจโรงแรมเริ่มได้รับผลกระทบสำคัญจากทั้งเศรษฐกิจและการค้าโลกที่หดตัว ทำ ให้ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขาดรายได้และส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจเกิดการหดตัวอย่าง รุนแรงและหลีกเลี่ยงไม่ได้ (สิริทิพย์ ฉลอง 2563 : ออนไลน์, ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน : ออนไลน์) ทั้งนี้ นายยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ให้ ข้อมูลว่า ในปี 2563 ที่ผ่านมา ธุรกิจโรงแรมทั่วประเทศของไทยนับว่าอยู่ในภาวะที่น่าเป็น ห่วง โดยพบว่าอัตราการเข้าพักเฉลี่ยทั่วประเทศอยู่ที่ 29.62% สูงกว่าภาวะวิกฤติ (อัตรา ต่ำสุดที่ธุรกิจอยู่ได้) ที่อยู่ในระดับ 27.87% เพียงเล็กน้อยเท่านั้น (ประชาชาติธุรกิจออนไลน์. 2564 : ออนไลน์) ทั้งนี้ นายพิสุจน์ แซ่คู นายกสมาคมโรงแรมไทยภาคตะวันออก กล่าวเสริม ว่า การแพร่ระบาด COVID-19 ระลอกใหม่ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมในภาค	3. ประธานที่ปรึกษา ลงชื่อ  (ผศ.ดร.ชาคริต ศรีทอง) 04 มิ.ย./ 2564 4. ประธานหลักสูตร ลงชื่อ  (อ.ดร.ภัทรพล ชุ่มมี) 04 มิ.ย./ 2564

ลงชื่อ..........อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ วันที่..... 04 มิ.ย./ 2564

ตะวันออกเป็นอย่างมาก ส่งผลให้จังหวัดจันทบุรีมีคำสั่งปิดโรงแรมทุกประเภทซึ่งเป็นหนึ่งในสถานที่เสี่ยงต่อการแพร่ระบาด ส่วนจังหวัดท่องเที่ยวอื่นๆ เช่น ชลบุรี ระยอง และตราด แม้ทางรัฐยังไม่มีการสั่งปิดโรงแรมชั่วคราว แต่สถานการณ์ท่องเที่ยวอยู่ในสถานการณ์ที่ย่ำแย่มาก เนื่องจากไม่มีการเดินทางของตลาดคนไทย ส่งผลกระทบให้ "อัตราเข้าพักเฉลี่ยของโรงแรมในภาคตะวันออกลดจำนวนลงอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งเหลือไม่ถึง 5% รวมถึงยังไม่มี การจองห้องพักล่วงหน้าในเดือน ก.พ. 2564 ที่ผ่านมามีด้วยเช่นกัน (กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. 2564 : ออนไลน์) ดังนั้นผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องคิดหากลยุทธ์ต่างๆ รวมถึงแนวทางการแก้ไข การปรับตัวและการพัฒนาเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของธุรกิจตามสถานการณ์เพื่อให้ธุรกิจของตนเองสามารถเกิดความได้เปรียบเมื่อเทียบกับคู่แข่งที่เกิดขึ้นจำนวนมากและสามารถอยู่รอดได้ในภาวะวิกฤติดังกล่าว รวมถึงการป้องกันการเกิดภาวะวิกฤติอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อธุรกิจได้ในอนาคต

การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กจึงถือเป็นกลยุทธ์สำคัญในการประกอบธุรกิจโรงแรมในปัจจุบัน ผู้ประกอบการโรงแรมจึงจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ในการดำเนินงานและการให้บริการของโรงแรมในรูปแบบที่แปลกใหม่ เพื่อสร้างความแตกต่างของธุรกิจที่จะนำไปสู่การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรม (จิตรลดา พันธุ์พนาสกุล และวรลักษณ์ ลลิตศศิวิมล. 2562 : 21) รวมถึงปัจจัยด้านคุณภาพการบริการและความหลากหลายของการให้บริการของโรงแรมก็ถือว่าเป็นประเด็นสำคัญในการรักษาฐานลูกค้าปัจจุบันและช่วยดึงดูดลูกค้ากลุ่มใหม่ให้มาใช้บริการได้อีกด้วย (จอตีเมย์ยา โดมินิก และพิริยะ ผลพิรุฬห์. 2561 : 106) ดังนั้นคุณภาพการบริการจึงถือเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจสู่ความสำเร็จ อีกทั้งยังช่วยสร้างความได้เปรียบกับคู่แข่งและเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มลูกค้าเดิมและเพิ่มเติมสู่กลุ่มลูกค้าใหม่ อีกทั้งการประกอบธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ถือว่าเป็นยุคที่มีการแข่งขันสูง องค์กรแต่ละแห่งจึงจำเป็นต้องมีการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (กิตติภาพ วรานุภาพกุล และ พิทักษ์ ศิริวงศ์. 2556 : 163) ประกอบกับการเปลี่ยนจากสังคมอุตสาหกรรมไปสู่สังคมบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการควรหันมาให้ความสนใจโดยเฉพาะประเด็นความเปลี่ยนแปลงด้านทุนทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้สามารถรองรับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปจากวิกฤติต่างๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจบริการที่มีลักษณะเฉพาะคือ "เน้นการบริการ วัตถุประสงค์ภาพด้วยความรู้สึก มีคนเป็นศูนย์กลางการบริการ และการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว

จากข้อมูลดังกล่าวในข้างต้นจะเห็นได้ว่าการแพร่ระบาดของเชื้อ โควิด-19 เป็นวิกฤติร้ายแรงระดับโลกที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก อีกทั้งอุตสาหกรรมโรงแรมยังเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจในภาคการท่องเที่ยว ส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมขนาดเล็กจำเป็นต้องหาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาผลประกอบการอย่างเร่งด่วน โดยตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันและการยกระดับคุณภาพการบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้ใช้บริการและสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งให้กับธุรกิจของตนเอง รวมถึงในปัจจุบันความภักดีของลูกค้าต่อธุรกิจโรงแรมถือเป็นกุญแจความสำเร็จที่ยั่งยืน

จากข้อมูลที่กล่าวในข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องรูปแบบการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกของประเทศไทย เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในประเทศไทย เช่น สถานการณ์วิกฤติ COVID-19 พร้อมทั้งเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการวางแผนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ การจัดการและการปรับตัวในภาวะวิกฤติของธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กสามารถรับมือกับปัญหาและก้าวข้ามวิกฤติการณ์ COVID-19 ได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาวะวิกฤติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการสร้างรายได้เปรียบทางการ

ลงชื่อ..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ วันที่... 04/04/2564

	<p>แข่งขันเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน</p>	
	<p>คำถามการวิจัย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สภาพและปัญหาในปัจจุบันของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยเป็นอย่างไร 2. รูปแบบการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ควรเป็นอย่างไร 	
	<p>วัตถุประสงค์การวิจัย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาในปัจจุบันของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 2. เพื่อเสนอรูปแบบการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 3. เพื่อยืนยันรูปแบบการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในภาวะวิกฤติของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย 	
	<p>สมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. คุณภาพการบริการ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก 2. ทุนมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก 3. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก 4. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับความภักดีของผู้ใช้บริการ 5. ความภักดีของผู้ใช้บริการ มีอิทธิพลทางตรงในทางบวกกับการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก 	
	<p>ข้อจำกัดการวิจัย (ถ้ามี)</p> <p>การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว รวม 7 จังหวัด เท่านั้น</p>	
	<p>กรอบแนวคิดในการวิจัย (โปรดระบุชื่อนักคิด แนวคิด ทฤษฎี และ ปี พ.ศ./ค.ศ. ของแต่ละตัวแปร)</p> <p>เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนารอบแนวคิดการวิจัยจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข่าวสารในปัจจุบันเพื่อนำข้อมูลมาบูรณาการในการพัฒนารอบแนวคิดการวิจัยเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาและป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากวิกฤติการณ์ต่างๆที่จะส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมได้ในอนาคต โดยผู้วิจัยบูรณาการกรอบแนวคิดจากผลงานวิจัยของศศิพิมล แสงจันทร์ (2560) ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการเพื่อเสริมสร้างการเติบโตของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย และ อาภรณ์ แก้วพรหมมาน, ชาคกริต ศรีทอง และสุทธินันท์ พรหมสุวรรณ (2562) ศึกษาเรื่องแนวทางการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโรงแรมขนาดเล็กของภาคใต้ชายฝั่งอันดามัน ประเทศไทย จากการศึกษาผลงานวิจัยต้นแบบที่กล่าวในข้างต้น ผู้วิจัยจึงนำมาศึกษาและพัฒนาต่อยอดงานวิจัยเพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้จริง โดยเลือกศึกษาในพื้นที่โรงแรมขนาดเล็กในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย เนื่องจากเป็นพื้นที่เศรษฐกิจของประเทศไทย มีโรงแรมจำนวนมาก และได้รับผลกระทบจากวิกฤติการณ์ Covid-19 อย่างเห็นได้ชัดเจน</p>	

ลงชื่อ..........อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

วันที่..... 04 มิ.ย. 2564

สรุปตัวแปรงานวิจัยและแหล่งที่มา


1. คุณภาพการบริการ (Service Quality : SQ) อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1990, 1998)
2. ทุนมนุษย์ (Human Capital : HC) อ้างอิงจาก รัตติกานต์ อินทร์สุข, ภัชญาภา คงชน และธนัสถา โรจนตระกูล (2563), Schultz (1961), Schiemann (2007) , Crook, Combs, Todd, Woehr, and Ketchen (2011)
3. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Marketing Mix : MM) อ้างอิงจาก Lovelock and Wirtz (2007), Kotler & Keller (2016), Kotler & Armstrong (2014)
4. ความภักดีของผู้ใช้บริการ (Customers Loyalty : CL) อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry (1991), Keller (1993) และ Oliver (1999)
5. การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก (Adjustment for the Survival : AS) อ้างอิงจาก Porter, 1980, Porter, 1985, Miller and Dess (1996), ธนวิทย์ อิมย์ม. (2563)

ตารางแสดงเส้นทางอิทธิพลของตัวแปร จากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง


เส้นทางอิทธิพลของตัวแปร	แนวคิด ทฤษฎี แลผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
คุณภาพการบริการ → การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก	ศศิพิมล แสงจันทร์, เรืองเดช เร่งเพียร และ นพวรรณ วิเศษสินธุ์ (2560), พนิดา สัตโยภาส , เขมิกา แสนโสสม และนิตารัตน์ โชติเชย (2562), พนิดา อุตวัฒน์, เขมิกา แสนโสสม และ นิตารัตน์ โชติเชย. (2562), Mohsin & Lockyer (2010), Paul (2012), Koyuncu, et al (2014), Jianping, Xinyuan & Anna (2015)
ทุนมนุษย์ → การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก	ณัฐพร ฉายประเสริฐ, นิธิมา ยืนยง และพงศ์ธวัช จันทบุลย์ (2560), จันทรเพ็ญ วรรณารักษ์, วิชิต อุ๋อันและกัลยารัตน์ วีระชนชัยกุล (2560), ชนิสรา สุนทร (2561), คมกริช นันทะโรจพงศ์ (2562), อนงค์วรรณ อุประดิษฐ์, บุญทวรรณ วิงวอน และจงกลบดินทร์ แสงอาสภาวีริยะ (2563), เบญจวรรณ เบญจกรณ์ และภูมิพัฒน์ มิ่งมาลัยรักษ์ (2563), Porter, 1985, Dobni (2015), Raffiee (2016), Jianping, Xinyuan & Anna (2015)
ส่วนประสมการตลาดบริการ → การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก	ศศิพิมล แสงจันทร์, เรืองเดช เร่งเพียร และ นพวรรณ วิเศษสินธุ์. (2560), เกียรติศักดิ์ รุจิระชนลักษณ์, แคทลียา ชาปะวัง และภูริศร์ พงษ์เพ็ญจันทร์ (2560), ธัญนันท์ บุญอยู่ (2561), พนิดา อุตวัฒน์, เขมิกา แสนโสสม และนิตารัตน์ โชติเชย (2562), วรดิศ ธนภัทร และ วิชิตอุ๋อัน (2562), ศราวุธ ผิวแดง และ คณະ (2562), ชลิตา ลีนจี (2563), ธนะสาร

ลงชื่อ..........อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ วันที่..... 04 มิ.ย. 2564

		พานิชยากรณ์และคณะ (2563), ธนวิทย์ อิม ยิ้ม. (2563), ธัญพัฒน์ เหลาจำปา และทัต ขภร ศรีสุข (2563), Qiong, Shiyuan and Haiying (2016), Talaja et al., (2017), Gumaraes & Severo, (2018),
ส่วนประสมการตลาดบริการ → ความภักดีของผู้ใช้บริการ		ธัญย์ ชัยทรและเยาวภา ปฐมศิริกุล (2560), หทัยชนก วนิศรกุล (2561), รัฐพล สันสน (2561), กฤตชน วงศ์รัตน์ (2563), โสรยา สุภาพล และคณะ (2563), Rahman, Haque and Jalil (2014), Resheed & Abadi (2014), Othmana, Harun, Rashid, Nazeer, Kassim and Kadhim (2019),
ความภักดีของผู้ใช้บริการ → การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ โรงแรมขนาดเล็ก		Deloitte (2013), Germán, Laura & Antonio (2016), Martin & Eva (2015)
<p>คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย (นิยามเชิงปฏิบัติการ)</p> <p>1. รูปแบบการปรับตัว หมายถึง รูปแบบการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันของ ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออก ของประเทศไทย ในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการเพื่อให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กสามารถอยู่รอดได้ในสภาวะวิกฤติต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืน</p> <p>2. ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง โรงแรมหรือที่พักที่มีจำนวนห้องพักไม่เกิน 100 ห้อง จดทะเบียนในกรมพัฒนาธุรกิจและประเภทที่พักแรม ในเขตภาคตะวันออกของ ประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว</p> <p>3. คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในทุกครั้งที่มาใช้บริการโรงแรม จนส่งผลให้เกิดความประทับใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำ อีกทั้งยังเกิดการแนะนำบอกต่อไปยังลูกค้ากลุ่มอื่น</p> <p>4. ทูมนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคน ที่สั่งสมอยู่ในตัวเอง และสามารถนำมาพัฒนาเป็นศักยภาพขององค์กรและกลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่า ซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความสามารถในการสร้างรายได้เปรียบเหนือคู่แข่ง</p> <p>5. ส่วนประสมทางการตลาดบริการ หมายถึง แนวทางการตลาดเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดบริการ 7 ประเด็น เพื่อให้เหมาะสมกับตลาดเป้าหมาย</p> <p>6. ความภักดีของผู้ใช้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจ ประทับใจหรือความผูกพันที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการจนเกิดความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาวจนกลายเป็นความซื่อสัตย์ต่อการเข้าใช้บริการของโรงแรมในครั้งต่อไป ซึ่งส่งผลลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและเกิดการบอกต่อไปยังลูกค้ากลุ่มอื่น</p> <p>7. การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก หมายถึง การสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันที่เหนือกว่าคู่แข่งในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ</p>		

ลงชื่อ..........อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ วันที่.....04.มิ.ย. 2564

	<p>วิธีดำเนินการวิจัย (โดยย่อ)</p> <p>1.ระเบียบวิธีวิจัย</p> <p>รูปแบบของการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methodology) โดยใช้หลักการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) และใช้หลักการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากโรงแรมในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย</p> <p>2.ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากโรงแรมในการให้ข้อมูล เกี่ยวกับการบริหารจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัดจันทบุรี จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดตราด จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดระยอง และจังหวัดสระแก้ว รวม 7 จังหวัด โดยมีโรงแรมจำนวน 1,282 แห่ง (กรมการปกครอง สืบค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2564 : ออนไลน์)</p> <p>3.ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย</p> <p>ตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ คุณภาพการบริการ, ทุนมนุษย์, ส่วนประสมทางการตลาดบริการ</p> <p>ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ ความภักดีของผู้ใช้บริการ, การปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก</p> <p>4.วิธีการสุ่มตัวอย่าง</p> <p>การวิจัยเชิงคุณภาพ : โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากโรงแรมในการให้ข้อมูล โรงแรมละ 1 คนที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง รวมจำนวน 20 คน สุ่มแบบเจาะจง</p> <p>การวิจัยเชิงปริมาณ : เก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจาก ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากโรงแรมในการให้ข้อมูล จำนวน 250-500 คน สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified sampling) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละจังหวัด และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย</p> <p>5.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และแบบสอบถาม</p> <p>6.การเก็บรวบรวมข้อมูล</p> <p>เชิงคุณภาพ ขณะสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การอัดเสียงด้วยเครื่องอัดเสียงเพื่อให้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แล้วจากนั้นดำเนินการวิเคราะห์ผลข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกประเด็นที่ต้องและสรุปสาระสำคัญ</p> <p>เชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยในการตอบแบบสอบถามจนครบตามจำนวนของกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>7.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ถ้ามี)</p> <p>การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การวัดค่ากลางของข้อมูล และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation model: SEM)</p>	
--	---	--

แผนการดำเนินการทบทวนแนวคิดงานวิจัย (Conceptual Framework Plan)		
รูปแบบการปรับแก้ความเชื่อหรือในการวิจัยเชิงคุณภาพหรือเชิงปริมาณขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ		
การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research)		
วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)	วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)	วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)
<p>ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-Depth interview) ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ผู้ใช้การ หรือผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการในโรงแรมขนาดเล็ก โรงแรม 5-10 คน ซึ่งได้ข้อมูลเชิงลึก จำนวน 20 คน ซึ่งรวมไปถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับธุรกิจ (in-Depth Interview) เพื่อศึกษาความเชื่อหรือในการวิจัยเชิงปริมาณขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p> <p>↓</p> <p>หรือจะหาความเชื่อหรือในการวิจัยเชิงปริมาณขนาดเล็กโดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Content Analysis) โดยใช้วิธีการ Interpretation Approach ดังต่อไปนี้</p>	 <p>เป็นข้อมูลเชิงปริมาณแบบผสมผสาน (ใช้การหรือเจ้าของกิจการ ผู้ใช้การ หรือผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการ) โรงแรมในการวิจัย จำนวน 250-500 คน (male & female) โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างแบบเป็น (stratified sampling) ในการกำหนดขนาดของตัวอย่างในเชิงปริมาณ และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) ในการเลือกการวิจัยเชิงปริมาณขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวนโรงแรมที่เลือกคือ โรงแรม 5-10 คน</p> <p>เพื่อจะหาความเชื่อหรือในการวิจัยเชิงปริมาณขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p>	<p>ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-Depth interview) ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ผู้ใช้การ หรือผู้ที่เป็นเจ้าของกิจการในโรงแรมขนาดเล็ก โรงแรม 5-10 คน ซึ่งได้ข้อมูลเชิงลึก จำนวน 20 คน ซึ่งรวมไปถึงการสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับธุรกิจ (in-Depth Interview) เพื่อศึกษาความเชื่อหรือในการวิจัยเชิงปริมาณขนาดเล็ก ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p>
<p>ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ</p> <p>1. ประโยชน์ด้านวิชาการ</p> <p>1.1 สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อส่งเสริมธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ในประเทศไทย ให้สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของนักท่องเที่ยว</p> <p>1.2 เป็นข้อมูลและแนวทางเพื่อเสนอต่อหน่วยงานภาครัฐบาล กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การสนับสนุน ส่งเสริมธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กของประเทศไทยและสร้างรายได้ทางเศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืนต่อไป</p> <p>2. ประโยชน์ในด้านการนำผลการวิจัยไปใช้</p> <p>2.1 เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้นในประเทศไทย เช่น สถานการณ์วิกฤต COVID-19 พร้อมทั้งเสนอแนะต่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในการวางแผนการดำเนินงานตามกลยุทธ์ และจัดการกับภาวะวิกฤตของธุรกิจ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการกำหนดแนวทางการจัดการ เพื่อให้ธุรกิจโรงแรมสามารถรับมือกับปัญหาและก้าวข้ามวิกฤตการณ์ COVID-19 ได้อย่างยั่งยืนและมีประสิทธิภาพสูงสุด</p> <p>3. ประโยชน์ต่อประเทศชาติ</p> <p>3.1 เป็นข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อยกระดับธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในประเทศไทย</p> <p>3.2 กระตุ้นเศรษฐกิจและศักยภาพธุรกิจโรงแรมขนาดเล็ก ให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในประเทศไทย ให้สามารถอยู่รอดได้ในสภาวะวิกฤตต่างๆที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กในประเทศไทยได้อย่างยั่งยืน</p>		
<p>เอกสารอ้างอิง</p> <p>Crook, T. R., Todd, S. Y., Combs, J. G., Woehr, D. J., & Ketchen Jr, D. J. (2011). Does Human capital matter? A meta-analysis of the relationship between human capital and firm performance. <i>Journal of applied psychology</i>, 96(3), 443.</p> <p>Keller, K. L. (1993). Conceptualization, measuring, and managing customer-based brand equity. <i>Journal of Consumer Marketing</i>, 57(1), 1-22.</p> <p>Kotler, Philip and Keller Kelvin Lane. (2016). <i>Marketing Management</i>. (15th global edition) Edinburgh:</p>		

ลงชื่อ..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ วันที่..... 0.4. 61. 2564

	<p>Pearson Education. (679 pp).</p> <p>Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). "Principles of marketing (15 ed.)". New Jersey: Prentice Hall.</p> <p>Lovelock, C.H. (2007). <i>Service Marketing an Asia-Pacific and Australian Perspective</i>. New South Wales : Pearson.</p> <p>Miller, A., and Dess, G.G. (1996). <i>Strategic Management. 2nd Ed.</i> New York: McGraw-Hill.</p> <p>Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? <i>Journal of Marketing</i>, 63, 33-44.</p> <p>Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. <i>Journal of Retailing</i>, 64, pp.12 - 40.</p> <p>Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1990. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." <i>Journal of Marketing</i> 4 (49): 41-50</p> <p>Parasuraman, A.; Berry, L. and Zeithaml, V. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. <i>Sloan Management Review</i>. 32: 39-48.</p> <p>Porter, M. E. (1980). <i>Competitive Strategy: Techniques for Analysing Industries and Competitors</i>. New York: Free Press.</p> <p>Porter, Michael E., (1985). <i>Competitive Advantage : Creating and Sustaining Superior Performance</i>. Free Press. New York,</p> <p>Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. <i>The American Economic Review</i>, 51(1), 1-17.</p> <p>จอตีเมย์ยา โดมิเกรซ และพีริยะ ผลพิรุฬห์. (2561). สิ่งอำนวยความสะดวกด้านบริการและผลประกอบการของธุรกิจโรงแรม : การศึกษาเชิงประจักษ์ด้วยข้อมูลระดับผู้ประกอบการโรงแรมในประเทศไทย. พัฒนาการเศรษฐกิจปริทรรศน์. 12(2). กรกฎาคม 2561.</p> <p>จิตรลดา พันธุ์พนาสกุล และวราลักษณ์ สลิตศศิวิมล. (2562). การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย : การทบทวนวรรณกรรม.วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร. ปีที่ 16(2) กรกฎาคม-ธันวาคม 2562.</p> <p>ธนวิทย์ อิ่มยิ้ม. (2563). การพัฒนากลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันของการประกอบธุรกิจกวดวิชาในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ. 6(2) กรกฎาคม - ธันวาคม 2563</p>	
--	---	--

ลงชื่อ..........อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

วันที่.....04.....มิ.ย. 2564