บุษบา อู่อรุณ. (2568). แบบจำลองเชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานของโรงแรมและรีสอร์ทเชิงสุขภาพ ในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ. บริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ. อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.ปรีชา คำมาดี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรพล ชุ่มมี

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลปัจจัยซึ่งได้แก่ การตลาดดิจิทัล ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ความสามารถในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถทางนวัตกรรมที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ 2) ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลการตลาดดิจิทัล ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ความสามารถในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และความสามารถทางนวัตกรรมที่มีผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การของโรงแรมและรีสอร์ทเชิงสุขภาพในประเทศไทยเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 3) เพื่อนำเสนอรูปแบบโรงแรมและรีสอร์ทเชิงสุขภาพระดับ 3 – 5 ดาว ในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ การวิจัยเชิงปริมาณเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเชิงสุขภาพ ระดับ 3 - 5 ดาว ในประเทศไทย จำนวน 500 แห่ง ใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน รวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบจำลองสมการโครงสร้าง ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเชิงสุขภาพ ระดับ 3 - 5 ดาว ในประเทศไทย นักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุ และนักวิชาการด้านการบริหารธุรกิจ และด้านการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม จำนวน 22 คน และใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) การตลาดดิจิทัล ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ความสามารถในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีอิทธิพลทางตรงต่อความสามารถทางนวัตกรรม และความสามารถทางนวัตกรรมมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการดำเนินงานขององค์การ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 2) โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่า χ^2 = 618.88, df = 146, χ^2/df = 4.24, RMSEA = .043, CFI = .94, GFI = .94, AGFI = .91 และ 3) รูปแบบ AGING WELLNESS Model เพื่อยกระดับความสามารถทางนวัตกรรมและผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเชิงสุขภาพ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มผู้สูงอายุได้อย่างทันท่วงที

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ โมเดลการศึกษาที่สามารถประยุกต์ใช้เป็นแนวทางของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเชิงสุขภาพในการบูรณาการการตลาดดิจิทัล ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และความสามารถในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุนความสามารถทางนวัตกรรมให้มีระดับที่สูงขึ้น รวมทั้งผสมผสานการประยุกต์ใช้รูปแบบของ AGING WELLNESS Model เพื่อนำไปสู่ความสามารถในการจัดการธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ทเชิงสุขภาพ และผลการดำเนินงานในระดับที่สูงยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การตลาดดิจิทัล ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ความสามารถในการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ความสามารถทางนวัตกรรม ผลการดำเนินงานขององค์การ

Busaba Auaroon. (2025). Causal Model of Performance of Hotels and Wellness Resorts in Thailand for Elderly Tourists. Doctor of Business Administration (Business Administration). Advisors: Dr. Preecha Khammadee, Assistant Professor Dr. Pattarapol Chumme

ABSTRACT

This mixed methods research aimed to 1) study the influences and factors of digital marketing, big data analytics, E-CRM capability practices and innovation capability that affect to organizational performance at the .05 significance level 2) validate a causal relationship model of digital marketing, big data analytics, E-CRM capability practices and innovation capability that affect to organizational performance of hotels and wellness resorts in Thailand for elderly tourists with the developed empirical data, and 3) present the model of 3–5-star hotels and wellness resorts in Thailand for elderly tourists. In the quantitative research, data were collected from the sample population of 500 hotels and wellness resorts. The instruments used were questionnaire and using multi-stage random sampling method. Statistic used to analyze data was structural equation model. For the qualitative research, 22 key informants including, executives, managers, and other supervisors or representatives of hotels and wellness resorts, elderly tourists, and expertise in the subject matter, and they were used for in-depth interview with purposive sampling and later using content analysis.

The research findings were 1) Digital marketing, big data analytics, E-CRM capability practices have directly influence on innovation capability; innovation capability has directly influence on organizational performance, 2) The empirical result was $\chi 2 = 618.88$, df = 146, $\chi 2/df = 4.24$, RMSEA = .043, CFI = .94, GFI = .94, AGFI = .91, and 3) As the result of research, the AGING WELLNESS model to leverage the innovation capability and organizational performance of hotels and wellness resorts, focusing on the development of digital technology capability practices with standards to promptly respond to the needs of elderly tourists.

The knowledge gained from this research is an educational model that can be applied as guidelines for managements in integrating a higher level of digital marketing, big data analytics and E-CRM capability practices to support innovation capability, including combining the application of the AGING WELLNESS model leading to more effective management of the hotels and wellness resorts, resulting in higher performance.

Keywords: Digital Marketing, Big Data Analytics, E-CRM Capability Practices, Innovation Capability Organizational Performance