

ชื่อเรื่อง	: รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ผู้วิจัย	: นางกุลริศา คำสิงห์
ปริญญา	: ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา	: รองศาสตราจารย์ ดร.วิระกิตติ์ เสาร่ม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสารัตน์ โชติเชย
ปีการศึกษา	: 2561

บทคัดย่อ

การศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และ 2) เพื่อสร้างแนวทางในการพัฒนาความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ นวัตกรรมบริการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพบริการ และความเป็นเลิศทางการบริการ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน การวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม จำนวน 20 คน การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรม จำนวน 370 คน และผู้เข้าพัก จำนวน 400 คน รวมจำนวน 770 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ M-plus

ผลการวิจัยพบว่า (1) นวัตกรรมบริการตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) ได้แก่ ด้านการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.76$) รองลงมา ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ ($\bar{X} = 3.72$) ด้านฝ่ายสนับสนุน ($\bar{X} = 3.67$) และด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ($\bar{X} = 3.65$) ตามลำดับ (2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ได้แก่ ด้านการพัฒนาสายอาชีพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.57$) รองลงมา ด้านการพัฒนารายบุคคล ($\bar{X} = 3.57$) ด้านการพัฒนาองค์กร ($\bar{X} = 3.56$) และด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

(3) คุณภาพบริการตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) ได้แก่ ด้านการดูแลเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา ด้านรูปลักษณ์ ($\bar{X} = 3.88$) ด้านการตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 3.88$) ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.85$) และด้านการให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ (4) ความเป็นเลิศทางการบริการตามความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) ได้แก่ ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.78$) รองลงมา ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ($\bar{X} = 3.77$) ด้านการออกแบบบริการ ($\bar{X} = 3.75$) ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ ($\bar{X} = 3.72$) และด้านการจัดการข้อร้องเรียน ($\bar{X} = 3.69$) ตามลำดับ (5) การกำหนดรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม พบว่า 1) นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมโดย สัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าเท่ากับ 0.934 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับคุณภาพบริการ มีค่าเท่ากับ 0.650 และมีอิทธิพลทางตรงกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเท่ากับ 0.500 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม มีค่าเท่ากับ 0.027 และมีอิทธิพลทางตรงต่อคุณภาพบริการ มีค่าเท่ากับ 0.234 3) คุณภาพบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม มีค่าเท่ากับ 0.023 4) นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความเป็นเลิศทางการบริการ มีค่าเท่ากับ 0.986 โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการ และ 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อความเป็นเลิศทางการบริการ โดยผ่านทางคุณภาพบริการ ค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.017 6) แนวทางในการพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ธุรกิจโรงแรมต้องมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมสถานที่ทันสมัยและสวยงาม พนักงานให้มีความพร้อมให้บริการลูกค้ามีการอบรมและพัฒนากระบวนการให้บริการ ใช้กลยุทธ์เชิงรุกในการทำงานเป็นทีมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ พบว่า ผู้วิจัยได้กลยุทธ์ เทคโนโลยี (MODEL : TEC PASSION) ประกอบด้วยด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านการพัฒนาสายอาชีพ ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านฝ่ายสนับสนุน ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการพัฒนารายบุคคล ด้านการพัฒนาองค์กร และด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า โดยการนำกลยุทธ์ MODEL : TEC PASSION มาประยุกต์ใช้ในการจัดการธุรกิจให้ประสบความสำเร็จเหมาะสมกับลักษณะพื้นที่ของธุรกิจ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : นวัตกรรมบริการ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คุณภาพบริการ



อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : A Relationship Model of Causal Factors Affecting the Excellence of Hotel Business in the Northeastern Region

Author : Kulrisa Khumsing

Degree : Doctor of Business Administration (Business Administration)
Rajabhat Maha Sarakham University

Advisors : Assoc. Prof. Dr. Veerakit Saorom
Asst. Prof. Dr. Nisarath Chotechoei

Year : 2018

ABSTRACT

The purposes of the research were to **analyze** the causal relationship of the factors affecting the excellence of hotel business in the **Northeast Region**, and to create guidelines for developing a model of the causal relationship of the factors affecting the excellence of the business. The variables were **service innovation**, **human resource development**, **service quality**, and **service excellence**. The mixed research was used for the study. The quantitative data was collected by in depth interview from twenty key informants, stakeholders of hotel business and the quantitative data was collected by a questionnaire from **370** hotel managers, and **400 hotel customers** was used collected **total 770 people**. The statistics used were the percentage, mean, standard deviation and Structural Equation Modeling (SEM) by M-plus program was used for a structural equation model analysis.

The research results showed that (1) the overall opinion of the hotel managers and the hotel customers towards the **service innovation** was at a high level ($\bar{X} = 3.72$). The six high rated items of the service innovation were **service technology** ($\bar{X} = 3.76$), **employees** ($\bar{X} = 3.75$) **service delivery process** ($\bar{X} = 3.75$), **ambient** ($\bar{X} = 3.72$), **support office** ($\bar{X} = 3.67$) and **new client interface** ($\bar{X} = 3.65$) respectively. (2) The overall opinion of the hotel managers and the hotel customers towards the **human resource development** ($\bar{X} = 3.56$). The four high rated items of the human resource development were **career development** ($\bar{X} = 3.57$), **individual development** ($\bar{X} = 3.57$), **organization development** ($\bar{X} = 3.56$) and **performance management** ($\bar{X} = 3.55$) respectively. (3) The overall opinion of the hotel managers and the hotel customers towards the

service quality was at a high level ($\bar{X} = 3.87$). The five high rated item of the service quality were empathy ($\bar{X} = 3.95$), tangibles ($\bar{X} = 3.88$), responsiveness ($\bar{X} = 3.88$), reliability ($\bar{X} = 3.85$) and assurance ($\bar{X} = 3.82$) respectively. (4) The overall opinion of the hotel managers and the hotel customers towards the excellence of the hotel was at a high level ($\bar{X} = 3.72$). The five high rated items of the excellence were customer database management ($\bar{X} = 3.78$), service operation ($\bar{X} = 3.77$), service design ($\bar{X} = 3.75$), service improvement ($\bar{X} = 3.72$) and complaint handling ($\bar{X} = 3.69$) respectively. (5) Regarding the causal relationship between the factors and the excellence of the hotel, the findings indicated that the service innovation was related positively to the excellence of the hotel. The coefficient of path analysis was 0.934. The direct positive influence on service quality was 0.650 and the direct influence on human resource development was 0.500. 2) Human resource development was related to the excellence of the hotel positively. The positive influence on the excellence of the hotel was 0.027. The direct influence on service quality was 0.234. 3) The service quality was related to the excellence of the hotel positively. The positive influence on the excellence of the hotel was 0.023. 4) The service innovation was related to the excellence of the hotel indirectly. The positive influence on the excellence of the hotel regarding the service quality was 0.986. 5) The human resource development was related to the excellent service indirectly. The indirect influence on the excellence of the hotel regarding the service quality was .017. 6) The guidelines for developing a model of causal relationship between the factors and the excellence of the hotels in the northeastern region consisted of improving environmental workplace, preparing service officers and service process for the customers, implementing active strategies for the services and technology application. The researcher got a model of TEC PASSION. The model consists of technological option, employees, career development, performance management, assurance, support office, service delivery process, individual development, organization development and new client interface. The model should be implemented appropriately to the hotel business based on the current conditions of the hotel business for sustainable achievement.

Keywords: Service Innovation, Human Resource Development, Service Quality



Major Advisor