

หัวข้อวิทยานิพนธ์ : การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาระยะ
 ประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
 ชื่อผู้วิจัย : วรธินันท์ อุปคำ
 สาขาวิชา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ ชัยอมรไพศาล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา สุระ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาระยะ ใน
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยในการให้บริการของธุรกิจที่พัก
 ราคาระยะ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และ 2) เพื่อการบริหารความได้เปรียบทางการ
 แข่งขันของธุรกิจที่พักราคาระยะ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการ
 วิจัยนี้ใช้เครื่องมือการวิจัยแบบผสมผสาน ได้แก่ 1) การวิเคราะห์เชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม
 เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้มาใช้บริการธุรกิจที่พักราคาระยะ ซึ่งเก็บรวบรวม
 จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง จากการสุ่มแบบบังเอิญจากที่พักราคาระยะ 148 แห่งใน
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล
 ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ t-test และการวิเคราะห์ความ
 แปรปรวน F-test และการเปรียบเทียบรายคู่ LSD เพื่อให้ทราบถึงกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการ
 บริการของธุรกิจที่พักราคาระยะ และ 2) การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ โดยวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูล
 เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้ นำมาสร้างแนวทางความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับธุรกิจตามแนวคิด
 ทฤษฎีความได้เปรียบทางการแข่งขัน แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิภาพ 2) ด้าน
 คุณภาพ 3) ด้านนวัตกรรม และ 4) ด้านการตอบสนองลูกค้า จากนั้นนำแนวทางที่ได้ไปดำเนินการ
 สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักราคาระยะจำนวน 5 ราย เพื่อให้ได้ข้อมูลครบถ้วน
 สมบูรณ์

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 54 มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี ร้อยละ 52 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 30 มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 28 และส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 70 และได้ให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการให้บริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ตามลำดับคือ ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน และสุดท้ายด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า ซึ่งทั้ง 3 ด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด และพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัดไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านประสิทธิภาพ พบว่า ธุรกิจมีการใช้พนักงานบุคคลจำนวนน้อย จึงสามารถดูแลและควบคุมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการต้องการที่พักที่มีความโดดเด่นและแตกต่าง ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในความโดดเด่น และแตกต่าง นำไปสู่การบอกต่อ 2) ด้านคุณภาพ พบว่า ที่พักมีขนาดเล็ก จึงสามารถควบคุมการดูแลรักษา ความสะอาด ความสะดวก ความปลอดภัย ได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังตั้งอยู่ในพื้นที่ที่สามารถเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ด้วยขนส่งสาธารณะได้อย่างสะดวกสบาย 3) ด้านนวัตกรรม พบว่า ธุรกิจมีการจัดตกแต่งที่พักได้อย่างสวยงาม มีความสร้างสรรค์ในการจัดตกแต่งสถานที่ สำหรับการโฆษณาประชาสัมพันธ์ เน้นผ่านทางอินเทอร์เน็ตเป็นสำคัญ เพื่อสร้างความสะดวกและรวดเร็วในการจองห้องพัก 4) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า พบว่า สามารถดูแลลูกค้าได้อย่างทั่วถึง มีการดูแล ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อสิ่งที่ เนื่องจากจำนวนพนักงานต่อห้องพักมีเพียงพอ ลูกค้าส่วนใหญ่ทราบอยู่แล้วว่า จะไม่ได้รับการบริการที่เทียบพร้อมเหมือนการเข้าพักในโรงแรม แต่หากผู้ประกอบการสามารถสร้างประสบการณ์ที่ดีในการเข้าพักให้ลูกค้าได้ เช่น ความใส่ใจ สอบถาม และคอยช่วยเหลือลูกค้า ก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ



The Title : The Management of Achieve Competitive Advantages of Hostel in Muang District, Chiangmai Province

The Author : Warittinan Aupkhum

Program : Business Administration

Thesis Advisors : Assistant Professor Dr.Korravee Chai-amonphaisal Chairman
Assistant Professor Dr.Kanjana Sura Member

ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study factors in the service of hostel in Muang district, Chiang Mai province, and 2) to manage the competitive advantage of hostel in Muang district, Chiang Mai province. This is mixed research. For quantitative data, questionnaires were used. The samples were collected from 400 samples randomly from 148 hostels in Muang district, Chiang Mai province. For analysis quantitative data, statistical data analysis were percentage, average, standard deviation analysis, t-test, F-test and LSD to determine quality of service strategy of Hostel, which consists of 1) Customer Oriented 2) Continual Improvement 3) Participation of employees. For qualitative data, content analysis about hostel was utilized to gather information for competitive advantages based on the theory of competitive advantage is divided into four terms: 1) Efficiency 2) Quality 3) Innovation 4) Responsiveness. Then in-depth interviews from five entrepreneurs were conducted to get complete information.

The results of quantitative research found that the majority of respondents were male 54%, aged between 25-34 years 52%, Employees in private company 30% with a monthly income of 15,001 to 20,000 baht 28%. And most of them have a bachelor's degree 70%. The important factors in service of hostel respectively are developing steadily and the participation of employees. Finally, the focus on customer satisfaction showed that three sides level all are moderate. And respondents with difference; sex, age, occupation, average income per month and

education level have no difference satisfaction on factors in the quality of service with statistical significance of 0.05 levels.

The results of qualitative research found that the administration of the competitive advantage of affordable accommodation in Chiang Mai, the following four articles; 1) Efficiency, found that hostel have fewer employees so it can monitor and control effectively. Customers demand for distinctive and difference. 2) Quality, found that hostel is small so it is responsible for the satisfaction on service and life and possession safety. It is located in an area with easy access to other tourist attractions by public transportation. 3) Innovative, found that hostel has creative ideas on services in order to respond customer needs. Hostel promotes updated information; for instance, new promotions, on the Internet in order that customers can easily book and pay. 4) Responding, found that staff of the hostel understand and recognize their customers' security need and are ready to serve what the customers need.



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรวิทย์ ชัยอมรไพศาล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา สุระ ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยที่ให้ความอนุเคราะห์การประสานงานและการดำเนินการด้านเอกสาร ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่ให้ชีวิต และให้โอกาสในการศึกษาแก่ผู้วิจัย อีกทั้งยังคอยส่งเสริมเป็นกำลังใจที่ดีตลอดมา จนประสบความสำเร็จในชีวิต

ขอขอบพระคุณบุคคลรอบข้าง ที่เป็นเป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ด้วยดีมาตลอด คุณประโยชน์ใดๆ ของวิทยานิพนธ์เล่มนี้ หากจะมีต่อผู้สนใจแล้วขอขอบความดีนี้ แด่บิดา มารดา ผู้ที่ช่วยเหลือ ตลอดจนทุกกำลังใจที่ทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จได้ด้วยดี

วริธินันท์ อุปลำ