

**AN EXPLORATORY STUDY ON MAINTAINING CONSISTENCY
OF BRAND STANDARDS IN THE EXPANSION OF
INTERNATIONAL HOTEL CHAINS IN THAILAND**



KRID KUSUMAWALEE

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE
REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF MANAGEMENT
(TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2013**

Copyright by Mahidol University
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

AN EXPLORATORY STUDY ON MAINTAINING CONSISTENCY OF BRAND STANDARDS IN THE EXPANSION OF INTERNATIONAL HOTEL CHAINS IN THAILAND

KRID KUSUMAWALEE 5438693 ICTH/M

M.M. (TOURISM AND HOSPITALITY MANAGEMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: VEERADES PANVISAVAS, Ph.D.,
PISUT YUWANOND, Ph.D.

ABSTRACT

Seeing from the rapid growth of the number of tourist arrivals as well as a number of hotel properties, Thai tourism has been widely recognized as the most powerful effects to the growth of the country's economy. However, considering the nature of hotel service, it takes the risk of inconsistency experience due to variable factors. Therefore, this research aims to make a clear understanding on the methodologies such as differences business entry modes and the level of control of operation, brand standards key elements; product specification, service process, people factor, and governance consistency management that has been used by international hotel chains in order to maintain the consistency of brand standards when it increasing number of hotel properties. The adopted of qualitative method using semi-structured interviews with 10 top executives from international hotel chains in Thailand is used for data collection. The result shows that different hotel companies are using similar methods with diverse details.

KEY WORDS: INTERNATIONAL HOTEL CHAIN/CONSISTENCY/ BRAND STANDARD/ HOTEL EXPANSION

152 pages

Copyright by Mahidol University

การศึกษาเชิงสำรวจเรื่องวิธีการในการรักษาความสม่ำเสมอในมาตรฐานของแบรนด์ ในการขยายตัวของเครือโรงแรมต่างชาติในประเทศไทย

AN EXPLORATORY STUDY ON MAINTAINING CONSISTENCY OF BRAND STANDARDS IN THE EXPANSION OF INTERNATIONAL HOTEL CHAINS IN THAILAND

กฤษฎ์ กุสุมาวดี 5438693 ICTH/ M

กจ.ม. (การจัดการการท่องเที่ยวและการบริการ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: วีระเดช พันธุ์วิสาส, Ph.D., พิสุทธิ ยูวนนท์, Ph.D.

บทคัดย่อ

เนื่องจากการเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจการท่องเที่ยวในประเทศไทย ทำให้จำนวนห้องพัก และ โรงแรมมีการขยายตัวอย่างเห็นได้ชัด ธุรกิจท่องเที่ยวและงานบริการจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเติบโตของระบบเศรษฐกิจในประเทศ อย่างไรก็ตาม ด้วยธรรมชาติของธุรกิจบริการ งานบริการมีความเสี่ยงด้านความไม่คงเส้นคงวาของงานบริการซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยหลายประการ

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาเชิงสำรวจเรื่องวิธีการรักษาความสม่ำเสมอในมาตรฐานของแบรนด์ ในการขยายตัวของเครือโรงแรมต่างชาติในประเทศไทย โดยเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการวางแผน เพื่อรักษาความสม่ำเสมอในมาตรฐานของแบรนด์ จากโรงแรมต่างๆจำนวนทั้งสิ้น 10 แห่งจากในเครือต่างๆของโรงแรมต่างชาติในไทย เพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องปัจจัยการขยายตัวของเครือโรงแรมต่างชาติ และการควบคุมคุณภาพงานบริการ ศึกษาความเข้าใจในมาตรฐานของแบรนด์ และเพื่อศึกษาวิธีการในการรักษาคุณภาพของงานบริการตามปัจจัยพื้นฐานหลักในมาตรฐานของแบรนด์

ทั้งนี้ ผลจากการศึกษาพบว่าแม้จะเป็นโรงแรมที่อยู่ภายใต้เครือโรงแรมต่างชาติต่างกัน แต่ส่วนใหญ่ก็ใช้วิธีคล้ายคลึงกันในการรักษาความสม่ำเสมอในมาตรฐานของแบรนด์