

บทความที่ : 9
Article :



ทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับ
ธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความ
เป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

The Attitude of the Hotel Business Executives
and Those Involved in the Hotel Business on
the Level of Service Innovation Affecting the
Excellence of Hotel Business in the Northeast of
Thailand

กุลริศา คำสิงห์* และปิยภรณ์ พงศ์ศาสตร์*

Kulrisa Khumsing* and Piyaphon Phongsart*

* คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม [Faculty of
Management Sciences, Maha Sarakham Rajabhat University];
Corresponding author e-mail : newkae99@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กับข้อมูลเชิงประจักษ์ 2) สร้างรูปแบบบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสานการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เจาะลึก เครื่องมือการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สำหรับผู้ให้ข้อมูลหลักได้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรม จำนวน 16 คน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 340 คน สถิติที่ใช้โปรแกรม Mplus ผลการวิจัย พบว่า 1) ทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรม โดย สัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าเท่ากับ 0.907 และมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับคุณภาพบริการ มีสัมประสิทธิ์เส้นทางมีค่าเท่ากับ 0.961 2) คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.082 และ 3) นวัตกรรมบริการ มีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมต่อเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรม มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.079 โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรม

คำสำคัญ : นวัตกรรมบริการ; คุณภาพบริการ; ความเป็นเลิศทางการบริการ

Abstract

The purposes of the research were to study the attitude of the hotel business executives and those involved in the hotel business on the level of service innovation that affects the excellence of the hotel business in the Northeast With empirical data and 2) to create a service model of service affecting the excellence of hotel business in the northeastern region. The mixed research method was employed for the study. The qualitative research was conducted by in-depth interview. The data was collected by a semi structured interview form sixteen hotel businesspersons. The quantitative data was collected by a questionnaire from three hundred and forty hotel business. The statistics used were analysis using Mplus program was. The research results were as follows. The findings indicated that 1) The attitude of the hotel business executives and those involved in the hotel business per level the service innovation affected positively the excellence of the hotel business in the northeast. The value of coefficient regarding path analysis was .907, and the service innovation affected positively and directly the service quality of the hotel business. The value of coefficient regarding path analysis was .961. 2) The service quality affected positively the excellence of the hotel business in the northeast. The value of coefficient regarding path analysis was .082. 3) The service innovation was causal factor affecting indirectly the excellence of the hotel business in the northeast. The value of coefficient regarding path analysis was .079

Keywords: Service Innovation; Service Quality; Service Excellence

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาวิกฤตการณ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลกจำนวนมาก ทำให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวอยู่ในภาวะชะลอตัวมาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ทุกประเทศและองค์กรระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง ต่างก็หามาตรการเพื่อรองรับการถดถอยของเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมอย่างเต็มที่ การดำเนินการมาตรการดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของโลกเริ่มฟื้นตัวมากขึ้น ทั้งนี้ ตามรายงาน World Tourism Barometer ขององค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) ระบุว่า สถานการณ์การท่องเที่ยวของโลก แนวโน้มการเติบโตของจำนวนนักท่องเที่ยว ปี 2538 - 2573 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และมีแนวโน้มในอีก 15 ปี ข้างหน้าจำนวนนักท่องเที่ยวจะเพิ่มขึ้นเป็น 1,676 ล้านคน ตลอดช่วงทศวรรษที่ผ่านมาภาคการท่องเที่ยวของไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็วจนกระทั่งกลายเป็นหัวใจสำคัญของการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ซึ่งจำนวนและรายได้จากการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี แม้ว่าในบางช่วงจะประสบปัญหาความผันผวนทางเศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง หรือภัยธรรมชาติ แต่ภาคการท่องเที่ยวก็สามารถฟื้นตัวได้อย่างรวดเร็วและเป็นส่วนสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศให้พลิกฟื้นขึ้นมาในระยะเวลาอันสั้นด้วย (UNWTO. Annual Report, 2014) ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่สามารถช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศได้ด้วยการชักชวนชาวต่างชาติให้เข้ามาลงทุนทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันที่รุนแรงและเข้มข้นมากขึ้นนักลงทุนและผู้บริหารธุรกิจโรงแรม ได้พยายามคิดค้นกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและรองรับสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวที่ปรับเปลี่ยนไป (สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560)

นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) จึงนับเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการที่มีบทบาทสำคัญช่วยให้ผู้ประกอบการธุรกิจใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุด โดยสนับสนุนให้เกิดโอกาสทางการตลาด การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ตลอดจนเชื่อมโยงไปสู่ความอยู่รอดของธุรกิจ นอกจากนี้นวัตกรรมบริการ ยังสะท้อนถึงวิธีการหรือวิถีทางที่จะทำให้ธุรกิจสามารถสร้างสรรค์หรือพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริการหรือรูปแบบการบริการใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความ

ต้องการของลูกค้าเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ นวัตกรรมบริการเป็นแนวความคิดที่ต่อยอดจากแนวคิดห่วงโซ่คุณค่าหรือกระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการให้ถึงมือลูกค้าอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการบริการยุคใหม่จึงต้องให้ความสำคัญกับการสร้างสรรค์บริการเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง นอกจากนี้ นวัตกรรมบริการสามารถพัฒนาคุณภาพการให้บริการในทุกพื้นที่ระหว่างการเดินทางติดต่อกับลูกค้าด้วยกระบวนการต่าง ๆ เริ่มตั้งแต่การศึกษาคุณลักษณะธรรมชาติของการบริการ การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและลูกค้า (สินีรัชต์ พวังคะพินธุ์, 2552 : 2)

ดังนั้น ความจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพบริการในธุรกิจโรงแรมเกิดจากความต้องการนวัตกรรมบริการที่มีคุณภาพที่พร้อมต่อการแข่งขันทุกรูปแบบตามแนวโน้มการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องของธุรกิจโรงแรมและที่พักประเด็นปัญหาสำคัญอื่นๆ ที่พบ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยร่วมกับสภาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เนื่องจากโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 547 โรงแรม (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) มีผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 3,443,962 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2557) จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานขององค์กรหรือธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง อีกทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเกิดประสิทธิภาพในการแข่งขันต่อองค์กรธุรกิจในอนาคตและบรรลุเป้าหมายความสำเร็จทั้งระดับผู้ประกอบการและระดับอุตสาหกรรมโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อสร้างรูปแบบบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วิธีดำเนินการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 547 คน กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 340 คน โดยการสุ่มแบบเป็นระบบ แบ่งออกเป็น 4 ระยะ

ระยะที่ 1 กำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิด ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และออกแบบการวิจัย

ระยะที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลักสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 16 คน ได้แก่

- 1.1 ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม 4 คน ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น 1 คน จังหวัดสกลนคร 1 คน จังหวัดเลย 1 คน และจังหวัดกาฬสินธุ์ 1 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ เป็นผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี

- 1.2 พนักงาน 4 คน ได้แก่ พนักงานโรงแรมในจังหวัดอุดรธานี 1 คน จังหวัดมหาสารคาม 1 คน จังหวัดยโสธร 1 คน และจังหวัดอำนาจเจริญ 1 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือก คือ ต้องมีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจโรงแรมมาแล้วอย่างน้อย 3 ปี

- 1.3 ลูกค้า 4 คน ได้แก่ ลูกค้าผู้มาใช้บริการธุรกิจโรงแรม จำนวน 4 คน ในเขตพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด 1 คน จังหวัดมหาสารคาม 1 คน จังหวัดขอนแก่น 1 คน และจังหวัดกาฬสินธุ์ 1 คน

1.4 เจ้าหน้าที่รัฐและนักวิชาการ 4 คน ได้แก่ เจ้าหน้าที่รัฐและนักวิชาการ จังหวัดร้อยเอ็ด 1 คน จังหวัดอุบล 1 คน จังหวัดสุรินทร์ 1 คน และจังหวัดมหาสารคาม 1 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นแบบสัมภาษณ์

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลและการสังเคราะห์ข้อมูล โดยการบันทึกเทปถอดเทป สรุปและสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

ระยะที่ 3 การวิจัยเชิงปริมาณ ได้ดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 340 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นส่วนเกี่ยวข้องกับเพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ฝ่ายสนับสนุนและเทคโนโลยีการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นส่วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ การให้ความมั่นใจ การตอบสนองลูกค้า และการดูแลเอาใจใส่

ตอนที่ 4 เป็นส่วนส่วนเกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรม ประกอบด้วย การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า การออกแบบบริการ การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ และการปรับปรุงมาตรฐานบริการ

3. ขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) หลังจากที่ได้นำเครื่องมือไปเก็บข้อมูล โดยการตรวจสอบเบื้องต้นทางสถิติของข้อมูล

ระยะที่ 4 สันทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อพัฒนาและยืนยันรูปแบบการวิจัย เป็นการจัดประชุมกลุ่มย่อยตามสมมติฐานการวิจัยเพื่อกำหนดตัวแปร กรอบ

แนวคิด และรูปแบบนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นำเสนอผลการวิจัย และเผยแพร่การวิจัย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ระดับทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรม ระดับคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรม และความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมโดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุสมการโครงสร้างเชิงเส้นรูปแบบนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมโดยโปรแกรม Mplus

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย ปรากฏ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 53.82 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 41- 50 ปี จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.94 สถานภาพส่วนใหญ่สมรส จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 64.41 การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82 และรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันอยู่ระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 40.88
2. ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$; S.D.= 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ เทคโนโลยีในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$; S.D.= 0.64) กระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.79$; S.D.= 0.63) พนักงานผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.78$; S.D.= 0.57) สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือ

สถานที่ ($\bar{X} = 3.76$; S.D.= 0.59) ฝ่ายสนับสนุน ($\bar{X} = 3.68$; S.D.= 0.64) และการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ($\bar{X} = 3.67$; S.D.= 0.66) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$; S.D.= 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ การดูแลเอาใจใส่ ($\bar{X} = 3.89$; S.D.= 0.56) การตอบสนองลูกค้า ($\bar{X} = 3.85$; S.D.= 0.54) การให้ความมั่นใจ ($\bar{X} = 3.82$; S.D.= 0.53) และความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{X} = 3.74$; S.D.= 0.48) ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$; S.D.= 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการออกแบบบริการ ($\bar{X} = 3.83$; S.D.= 0.60) ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ ($\bar{X} = 3.78$; S.D.= 0.63) ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ($\bar{X} = 3.78$; S.D.= 0.56) และด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ($\bar{X} = 3.74$; S.D.= 0.62) ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลเชิงสาเหตุสมการโครงสร้างเชิงเส้นที่สร้างหลังการปรับแสดงความสัมพันธ์ที่ตนคิของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง กับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังแผนภาพที่ 1

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

χ^2 แทน ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square)

Df แทน องศาอิสระ (Degree of Freedom)

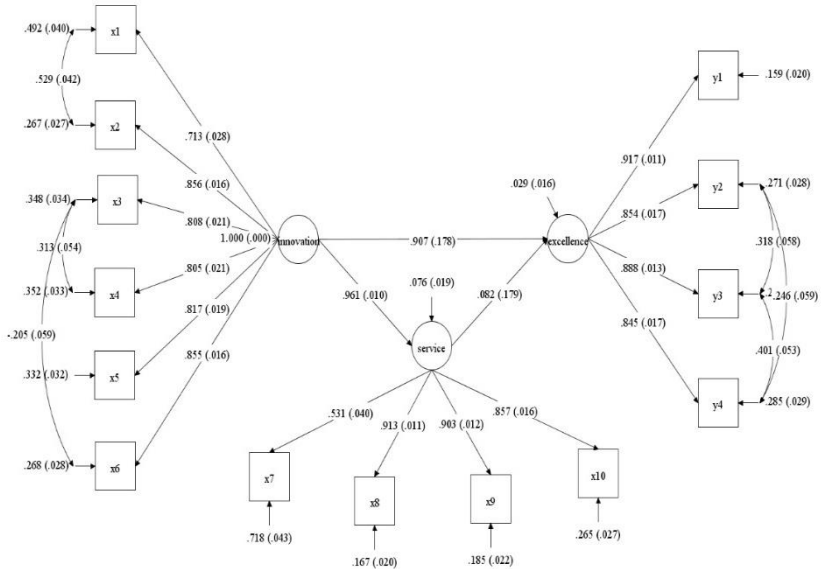
TLI แทน ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมไม่อิงเกณฑ์ (Tucker – Index Index Goodness)

CFA แทน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

P-value แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

RMSEA แทน ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)

SRMR แทน ค่ามาตรฐานดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือ (Standardized Root Mean Squared Residual)



$\chi^2 = 103.772$, $df = 66$, $\chi^2 / df = 1.572$, $p\text{-value} = 0.5021$, $CFI = 0.992$, $TLI = 0.990$, $RMSEA = 0.041$, $SRMR = 0.018$

แผนภาพที่ 1 : โมเดลสมการโครงสร้างหลังการปรับแสดงรูปแบบทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

จากแผนภาพที่ 1 พบว่า โมเดลสมการโครงสร้างหลังการปรับสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลักที่ว่าโมเดลตามทฤษฎีสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ทั้งนี้พิจารณาจาก ค่าไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 103.772 องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 66 ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value}$) มีค่า

เท่ากับ 0.5021 ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 1.572 CFI มีค่าเท่ากับ 0.992 TLI มีค่าเท่ากับ 0.990 RMSEA มีค่าเท่ากับ 0.041 SRMR มีค่าเท่ากับ 0.018

และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รูปแบบทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.907 และนวัตกรรมบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.961 คุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.082 นวัตกรรมบริการมีอิทธิพลที่เป็นสาเหตุทางอ้อมเชิงบวกต่อความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยผ่านเส้นทางด้านคุณภาพบริการของธุรกิจโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.079

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ทัศนคติของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจโรงแรมต่อระดับนวัตกรรมบริการที่ส่งผลกระทบต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า

1.1 นวัตกรรมบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีในการให้บริการมีผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมเป็นลำดับแรก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงแรมมีการมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการวิเคราะห์ ออกแบบ ควบคุม และคุณภาพของการบริการ ลูกค้าสามารถจองห้องพักผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลา พนักงานผู้ให้บริการ มีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการ มีการฝึกอบรมพนักงานเพื่อสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมของพนักงานเพื่อการ

เชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย และมีการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า เพื่อการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่องและลูกค้าเกิดความประทับใจในการบริการ จึงพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดนวัตกรรมซึ่งถือได้ว่าเป็นถ้อยแถลงวิสัยทัศน์ของสิ่งที่ต้องการจะทำให้เกิดขึ้น เนื่องจากในยุคปัจจุบันนวัตกรรมมีความสำคัญมากที่สุดเพราะว่าเป็นยุคของการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (เสนห์ จุ้ยโต, 2548 : 3) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ เอ็มรัตน์ (2557 : 1) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยพบว่าผู้บริหารธุรกิจโรงแรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยรวมและเป็นรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพ ด้านนวัตกรรม และด้านการตอบสนองของลูกค้าผู้บริหารธุรกิจโรงแรม

1.2 คุณภาพบริหารของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าการดูแลเอาใจใส่ เนื่องจากโรงแรมให้ความสำคัญกับการต้อนรับด้วยรอยยิ้ม และความประทับใจของลูกค้า มีความมุ่งมั่นในการให้บริการลูกค้าด้วยความจริงใจ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า พัฒนาบุคลากรพนักงานการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม มีระบบการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าในการใช้บริการเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทุกคน มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง มีการบริการและแจ้งราคาตามที่ได้แจ้งไว้บนเว็บไซต์ หรือการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ อย่างตรงไปตรงมา มีช่องทางในการร้องเรียนที่สะดวกและรวดเร็ว มีความรับผิดชอบในการให้บริการเมื่อ เกิดความผิดพลาดเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับงานวิจัยของสไบทิพย์ มงคลนิมิตร์ (2554 : 78) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ พบว่านโยบายและการปฏิบัติของโรงแรมในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโรงแรมเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงาน มีทัศนคติที่ดีและสามารถเข้ากับวัฒนธรรมองค์กรได้

1.3 ความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า มีผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือโดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับแรก รองลงไป

ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ ด้านการออกแบบบริการ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ และด้านการจัดการข้อร้องเรียน ตามลำดับ เนื่องจากโรงแรมมีการวางแผนเพื่อพัฒนาระบบการจัดการข้อมูลลูกค้าที่ตอบสนองการเปลี่ยนของลูกค้าและการแข่งขันทางธุรกิจได้เป็นอย่างดี มีการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อนำไปสู่การกำหนดทิศทางการให้บริการลูกค้า มีความสามารถในการปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความกระตือรือร้นในการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าด้วยการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานการบริการ มุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงการบริการอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉริยา ศักดิ์นรินทร์ (2556 : 89) ได้ศึกษา อิทธิพลของการตลาดภายในที่มีต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม พบว่า ผู้บริหารโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางการบริการ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การตระหนักถึงความเข้มข้นของการแข่งขัน และการรับรู้ความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมที่มีมาตรฐานของธุรกิจแตกต่างกัน ทนในการดำเนินงาน และจำนวนพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางการบริการแตกต่างกัน สอดคล้องงานวิจัยของเอื้ออารีย์ พุทธิษา (2556 : 76) ได้ศึกษาผลกระทบของความเป็นเลิศทางการบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า ผู้บริหารธุรกิจโรงแรม มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความเป็นเลิศทางการบริการโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากได้แก่ ด้านวิสัยทัศน์แห่งการบริหาร ด้านทักษะในงานบริการ และด้านความเข้าใจลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขุมวิทย์ ไสยโสภณและปาริชาติ เบ็ญฤทธิ์ (2561) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำนโยบายฮาลาลไปปฏิบัติของโรงแรมในจังหวัดขอนแก่น พบว่า ผู้ประกอบการและพนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการนำนโยบายฮาลาลจะส่งผลดีต่อธุรกิจโรงแรม คือ ส่งผลดีต่อภาพพจน์ของโรงแรม ทำให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น และทำให้รายได้ของโรงแรมเพิ่มขึ้นเช่นกัน

2. ผลการวิเคราะห์รูปแบบนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2.1 จากผลการวิจัยพบว่า พบว่า แบบจำลองแบบจำลองความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวมแต่ละด้านมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการกำหนดสมมติฐานการวิจัยและการสร้างแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงของนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ครั้งนี้อยู่บนฐานของผลการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิดทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลสภาพจริงเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการและคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศทางการบริการซึ่งได้จากการสัมภาษณ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนวัตกรรมบริการ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ พนักงานผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ฝ่ายสนับสนุน เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และนักวิชาการ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาใช้สร้างสมมติฐานการวิจัยและแบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง จากแนวปฏิบัติดังกล่าวทำให้แบบจำลองสมมติฐานความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรงมีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล ประกอบกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักของกลุ่มตัวอย่าง ครั้งนี้ได้ดำเนินการสร้างตามกระบวนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย จากแนวปฏิบัติดังกล่าวทำให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มีความเที่ยงตรงสูงจึงส่งผลให้ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบจำลองโครงสร้างเชิงเส้นตรงที่พัฒนามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดังผลการวิจัยปรากฏ สอดคล้องกับงานการวิจัยของศักดิ์เกษม ปานะลาต (2557) ได้ศึกษา ผลกระทบของความสามารถด้านนวัตกรรมบริการที่มีต่อศักยภาพในการแข่งขันและผลการดำเนินงาน รวมถึงศึกษาผลกระทบของแรงกดดันของลูกค้าความหลากหลายของการแข่งขัน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถด้านนวัตกรรมบริการ พบว่า ผู้บริหารธุรกิจนำเที่ยว มีความเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสามารถ ด้านนวัตกรรมบริการโดยรวมและเป็นรายด้านอยู่ในระดับมาก

2.2 การสร้างรูปแบบนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือผู้บริหารธุรกิจโรงแรมต้องมีการพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ ด้วยการออกแบบตกแต่งห้องพักที่ทันสมัยและสวยงาม เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า พัฒนาพนักงานผู้ให้บริการให้มีความพร้อมและความสามารถในการให้บริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้นโดยการอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบการให้บริการโดยการส่งเสริมประยุกต์ความรู้ใหม่

และดัดแปลงความรู้เก่า เพื่อสนับสนุนการสร้างสรรค์กระบวนการให้บริการที่ดี พัฒนาการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า กำหนดกลยุทธ์เชิงรุกที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในการบริการและขณะมาใช้บริการพัฒนาฝ่ายสนับสนุน โดยการสนับสนุนให้มีการพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีมเพื่อการเชื่อมโยงกระบวนการทำงานของแต่ละฝ่าย พัฒนาด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ โดยการนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการพัฒนาบริการ และคุณภาพการบริการ สร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ โดยยึดมั่นในการให้บริการอย่างซื่อตรงและเป็นธรรมเพื่อให้ลูกค้าไว้วางใจ การให้ความมั่นใจในคุณภาพการบริการที่ลูกค้าสามารถตรวจสอบได้ การตอบสนองลูกค้า ต้องมีความพร้อมในการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ การดูแลเอาใจใส่ ลูกค้ามุ่งเน้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการเอาใจใส่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการ พัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานด้วยการแต่งกายสะอาดเรียบร้อยและเหมาะสม มีมาตรฐาน และมีความน่าเชื่อถือ การจัดการฐานข้อมูลลูกค้า ด้วยการเก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมากำหนดทิศทางการบริการ และพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า การออกแบบบริการ เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าในการเจาะตลาดหรือหาลูกค้าใหม่ การปฏิบัติตามมาตรฐานการบริการ เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ใช้กระบวนการในการกำหนดแผนงานที่ดีมีมาตรฐาน นำไปสู่การประเมินผลงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัฐสรณ์ กาญจนศิลานนท์ (2555 : 82) ได้ศึกษา คุณภาพบริการความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม พบว่า การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม ก่อเกิดคุณภาพการบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ธุรกิจโรงแรมควรมีบริการรถรับส่งจากสนามบิน สถานีขนส่ง ตลาด และห้างสรรพสินค้า
2. ควรมีการคัดเลือกพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาให้มีการบริการอย่างมืออาชีพ

3. โรงแรมมีความพร้อมช่องทางการแสดงความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก ไลน์ทวิตเตอร์ เป็นต้น

4. ควรกำหนดกลยุทธ์เชิงรุกที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าทั้งในการบริการ ขณะมาใช้บริการ

5. ควรมีกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาสำหรับฝ่ายสนับสนุนอย่างชัดเจน

เอกสารอ้างอิง

กิตติศักดิ์ โมกขญาณอนันต์. (2557). ผลกระทบของการบริหารงานที่มุ่งเน้นการให้บริการที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กนกวรรณ เอ็มรัตน์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการกับความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). สรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวตลาดต่างประเทศปีและแนวโน้มปี 2555 และแนวโน้มปี 2556. ค้นเมื่อ 20 เมษายน 2560 จาก <http://www.etatjournal.com>.

จารุวรรณ สุภชัยวัฒน์. (2558). ผลกระทบของความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อการเจริญเติบโตของธุรกิจโรงแรมเขตภาคเหนือในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ฉัฐชธรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2555). คุณภาพบริการ : ความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากรในธุรกิจโรงแรม. สงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 18(4) : 37-77.

นันทพร ตั้งคณิดานนท์. (2558). ผลกระทบของกลยุทธ์การบริการเชิงรุกที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สินีรัชต์ พ่วงคะพินธุ์. (2552). การศึกษารูปแบบนวัตกรรมเพื่อพัฒนาธุรกิจบริการ.

- อุบลราชธานี, เอกสารสืบเนื่องการประชุม (Proceeding) การพัฒนาวิถีชีวิตที่ยั่งยืนด้วยการวิจัยสหวิทยาการ. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สไบทิพย์ มงคลนิมิตร.. (2554). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการบริการของโรงแรมแมนดารินโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุขุมวิทย์ ไสยโสภณ และ ปาริชาติ เป้ญฤทธิ์. (2561). แนวทางการพัฒนาศักยภาพของธุรกิจโรงแรมในการนำนโยบายฮาลาลไปปฏิบัติในจังหวัดขอนแก่น. วารสารการบริหารปกครอง, 7 (1): 292 – 307.
- เสน่ห์ จุ้ยโต. (2548). การบริหารนวัตกรรมแนวใหม่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัจฉริยา ศักดิ์รุ่งรงค์. (2556). อิทธิพลของการตลาดภายในที่มีต่อความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจโรงแรม. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เอื้ออารีย์ พุทธิษา. (2556). ผลกระทบของความเป็นเลิศทางการบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Albrecht, K. (1988). *At America's Service*. Dow Jones-Irwin: Homewood II.
- UNWTO. (2014). *Annual Report*. (Online), Retrieved From www2.unwto.org/annualreport2014.
- Voss, C. and Zomerdijs, L. (2007). Innovation in Experiential Service – An Empirical View, *DTI Occasional paper Innovation in Service*, 9, 97-134.

Translated Thai References

- Emrat, K. (2014). *The relationship between service strategy and competitive advantage of hotel business in Thailand*. Thesis Master of Business Administration, Mahasarakrm university.

- Juito, S. (2005). **New innovation management**. Bangkok : Sukhothai Thammathirat Open University.
- Kanjanasilanon, C. (2013). Service quality : the necessity of personnel development in the hotel business. **Songkhla Social Sciences and Humanities Edition**. 18(4) : 37-77.
- Mokthayananan, K. (2014). **The impact of management that focuses on providing services toThe success of the operation of the hotel business in Thailand**. Thesis Master of Business Administration, Mahasarakrm university.
- Mongkolnimit, S. (2011) **Human resource development in the service of Mandarin Oriental Hotel**. Thesis Master of Arts degree, Silpakorn University.
- National Statistical (2014). Office. **Statistical data for the hotel and guesthouse business survey year 2014**. Bangkok : National Statistical Office.
- Office of Tourism Authority of Thailand. (2017). **The travel situation on foreign markets and the outlook for 2555 and outlook for 2017**. Office of Tourism Authority of Thailand. Retrieved From <http://www.etatjournal.com>.
- Phiphatphokakun, P. (2006). **Techniques for creating excellent service systems**. Bangkok : SE-education.
- Phutthisa, U. (2013). **The impact of service excellence on the performance of hotel business in Thailand**. Thesis Master of Business Administration, Mahasarakrm university.
- Saknrong, A. (2013). **The influence of internal marketing on service excellence of the hotel business**. Thesis Master of Business Administration, Mahasarakrm university.
- Saiyasopon, S., & Benrit, P. (2018). Approaches for Business Potential

Development of the Hotels in Halal Policy Implementation in Khon Kaen. *Governance Journal*, 7(1), 292-307. Retrieved from <https://www.tci-thaijo.org/index.php/gjournal-ksu/article/view/132133>

Supachaiwat, J. (2015). **The impact of human resource development capabilities on the growth of hotel business in the northern region of Thailand.** Thesis Master of Business Administration, Mahasarakrm university.

Tangkanitanon, N. (2015). **The impact of proactive service strategies on the performance of hotel business in Thailand.** Thesis Master of Business Administration, Mahasarakrm university.

Wangkaphin, S. (2009). The study of the innovation model for service business development. Ubon Ratchathani, **Proceeding documents Developing a sustainable life with interdisciplinary research.** Ubon Ratchathani : Ubon Ratchathani University.