

ปัจจัยนวัตกรรมบริการและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อ  
การตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท\*  
SERVICE INNOVATION FACTORS AND SERVICE QUALITY FACTORS AFFECTING  
THE DECISION TO USE THE SERVICE OF HOTEL IN CHAINAT

โสธยา สุภาพล, ธนภัทร ขาววิเศษ, ลัดดาวลย์ สำราญ, ชุตินา กลั่นไพฑูรย์, วัลลดี ดั่งวงษ์ทรัพย์  
Soraya Supaphol, Thanapat Khaowisade, Laddawan Someran, Chutima Klanpaitoon,  
Wanwadee Duangsup  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ  
Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi  
Corresponding Author E-mail: latdawan.1100@gmail.com

### บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ การตัดสินใจเข้าใช้บริการและเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรม เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการ ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการตัดสินใจเข้าใช้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมบริการ ได้แก่ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมบริการ และด้านนวัตกรรมกระบวนการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรม มีอำนาจการทำนายร้อยละ 59.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการ มีอำนาจการทำนายร้อยละ 67.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และภาพรวมปัจจัยนวัตกรรมบริการและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรม มีอำนาจการทำนายร้อยละ 71.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**คำสำคัญ:** นวัตกรรมบริการ; คุณภาพการให้บริการ; การตัดสินใจเข้าใช้บริการ

## Abstract

This study aimed to study the level of opinion on service innovation, service quality, decision to use the service of a hotel and to study the factors of service innovation and service quality factors that affected the decision to use the hotel service, conducted by the quantitative method. Data were collected from 400 samples who were hotel users in Chainat Province by simple random sampling with questionnaires. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, S.D. and multiple regression analysis.

The research findings were that the respondents' levels of opinions on the service innovation quality by overall were at moderate level. The decision to use the service by overall was at high level. The results of the hypothesis testing showed that the service innovation factors consisted of the product innovation, the service innovation and the process innovation affected the decision to use the service of the hotel with predictive power of 59.10 percent, at the statistically significant level of 0.05. While the service quality factors comprised the concrete aspect of service, the customer trust, the customer response, and understanding and empathy for service users affected the decision to use the service of the hotel with predictive power of 67.90 percent at the statistically significant level of 0.05. And an overview the service innovation factors and service quality factors affected the decision to use the service of the hotel with predictive power of 71.70 percent at the statistically significant level of 0.05.

**Keywords:** Service innovation; Quality of service; Decision to use the service

## บทนำ

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจที่เกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยว เปรียบเสมือนสินค้าของธุรกิจบริการเป็นสินค้าที่ไม่สามารถจับต้องได้ สิ่งที่มีผู้บริโภคได้รับการซื้อบริการ คือ ประสบการณ์ ในปัจจุบันมีแนวโน้มการเดินทางของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ที่เปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่ต้องการประสบการณ์ที่แตกต่าง และมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวมากขึ้น ซึ่งโรงแรมจะต้องมีระบบเครือข่ายและมาตรฐานที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ รวมทั้งในปัจจุบันผู้ประกอบการด้านโรงแรมหน้าใหม่ที่สามารถพัฒนาที่พักขนาดเล็ก โดยเน้นการออกแบบ และตกแต่งที่มีลักษณะเฉพาะตัว มีความโดดเด่นแตกต่างจากคู่แข่ง รวมทั้งการให้บริการด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นใจแก่ผู้ที่มาพัก (ปฐมพร ศรีมณี และนันทนา อุ่นเจริญ, 2561) ทำให้ธุรกิจโรงแรมแต่ละแห่งต้องแสวงหาเทคโนโลยี กลยุทธ์การตลาดเพื่อช่วยให้

การทำงานมีความรวดเร็วและมีคุณภาพสูง เพื่อให้ธุรกิจสร้างผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หลายหน่วยงานนำนวัตกรรมที่ทันสมัยเข้ามาใช้ในหน่วยงาน รวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวทันต่อโลกในยุคโลกาภิวัตน์ สามารถตอบสนองวิถีการดำเนินชีวิตและความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภค ทั้งยังมีการวางแผน กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างเอกลักษณ์เฉพาะให้เหนือคู่แข่งจะสามารถดึงดูดผู้ใช้บริการให้หันมาเลือกซื้อหรือใช้บริการกับองค์กร รวมถึงการบริการที่เหนือความคาดหวังเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคยุคใหม่มีความต้องการอย่างยิ่ง รวมถึงการสร้างแบรนด์ให้ผู้บริโภคจดจำ และกลับมาซื้อซ้ำหรือมาใช้บริการในครั้งต่อไปเป็นอีกวิธีการที่หน่วยงานต่าง ๆ นำมาปรับใช้จากการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจดังกล่าว จึงต้องพัฒนาการให้บริการที่ไม่หยุดนิ่ง (อิสยา พัฒนภักดี, 2558)

โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท คือโรงแรมอันดับหนึ่งของจังหวัดชัยนาท อยู่ติดกับตัวเมือง เดินทางสะดวก ใกล้ สถานที่ท่องเที่ยว คุณจะได้สัมผัสกับนิยามของการพักผ่อนที่แท้จริงกับห้องพักสุดหรู บรรยากาศแสนดี และ บริการที่คุณจะประทับใจโรงแรมอยู่กลางใจเมืองจังหวัดชัยนาท พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน อีกทั้งทางโรงแรมยังมีบริการรับจัดเลี้ยง จัดประชุมสัมมนาในโอกาสต่าง ๆ ซึ่งผู้ที่มาใช้บริการสามารถเข้ามาใช้บริการได้อย่างครบวงจร ประกอบกับทำเลที่ตั้งของโรงแรมติดกับถนนสายเอเชีย โดยการเดินทางสะดวกไม่ไกลจากตลาดและศูนย์การค้า ใกล้ร้านสะดวกซื้อ และใกล้จากสถานที่ท่องเที่ยว เช่น สวนนกชัยนาท เขื่อนเจ้าพระยา เป็นต้น แต่จะเห็นว่าปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านธุรกิจบริการที่รุนแรงมากขึ้น ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคสินค้า และบริการมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีใหม่ที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ดังนั้น โรงแรมจึงมีนโยบายการนำแนวคิดทางด้านนวัตกรรมบริการ (Service Innovation) มาใช้ในการดำเนินงานของโรงแรม ที่มุ่งเน้นเรื่องของการบริการสินค้าที่ให้บริการ และกระบวนการการให้บริการของโรงแรม ที่จะสร้างความเป็นเลิศให้แก่โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทได้ และด้วยธุรกิจโรงแรมเป็นที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้าสำหรับบริการพักผ่อน หรือสำหรับการท่องเที่ยวคุณภาพการบริการก็เป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งนอกจากโรงแรมจะมีสินค้าที่ครบวงจรในการให้บริการแล้ว การอบรมพนักงานในการให้บริการก็เป็นสิ่งที่สำคัญ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยโรงแรมจะเน้นการให้บริการ ยึดตามวิสัยทัศน์ของโรงแรมที่ว่า ซื่อสัตย์ ชยัน อดทน ตั้งใจทำงาน บริการเป็นเลิศ ทำให้โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทเป็นที่รู้จักกันทั่วไปจะเห็นได้ว่าโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทได้นำเอาหลักการจัดการนวัตกรรมบริการมาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้บริการ และเน้นคุณภาพการให้บริการเป็นหลักส่งผลให้ลูกค้ามีการตัดสินใจในการเข้ามาใช้บริการอย่างมากมาย และสามารถบอกปากต่อปากกับลูกค้ารายอื่นๆ ได้ ทำให้เป็นเครื่องมือที่มีบทบาทที่สำคัญในการบริหารจัดการเพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง โดยนวัตกรรมบริการเป็นสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการในรูปของผลิตภัณฑ์ ดังนั้นโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท จึงต้องเน้นการให้บริการโดยการพัฒนา

นวัตกรรมใหม่ๆ ทั้งภายในและภายนอกให้ดีขึ้น รวมไปถึงความปลอดภัยของผู้ใช้บริการที่เข้ามาใช้บริการด้วยความเป็นกันเอง และเน้นการบริการลูกค้าทุกคนด้วยจริงใจ จึงทำให้โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทเป็นมากกว่าโรงแรม แต่อาจเป็นเสมือนครอบครัวเดียวกันกับผู้ใช้บริการ และสามารถเป็นกระบอกเสียงในการเชิญชวนผู้อื่นให้เข้ามาใช้บริการโรงแรมอีกด้วย ทำให้โรงแรมมีความต้องการที่จะพัฒนาด้านนวัตกรรมและคุณภาพการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อที่จะทำให้ลูกค้าได้มีการตัดสินใจเข้ามาใช้บริการที่โรงแรมด้วยความประทับใจ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษานวัตกรรมบริการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท เนื่องจากเป็นองค์กรที่มีนวัตกรรมบริการ และคุณภาพของการให้บริการที่มีความน่าสนใจและยังสามารถนำไปปรับปรุง เพื่อการศึกษาของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ทราบถึงนวัตกรรมบริการและคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ และขั้นตอนการให้บริการของพนักงานรวมทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และนำมาเสนอแนะเป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุงในการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมถึงคุณภาพของการให้บริการจะสามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทอย่างสม่ำเสมอ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการ และคุณภาพการให้บริการ และการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท
2. เพื่อศึกษาปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท
3. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยนวัตกรรมบริการและปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ และมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

#### 1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ ผู้ใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน และกลุ่มตัวอย่างที่ได้ใช้วิธีการคำนวณโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane โดยการกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซ็นต์ ที่ความคลาดเคลื่อน  $\pm 5$  เปอร์เซ็นต์ จึงได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ การศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ในส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้ใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท และส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เภณธ์การให้คะแนนในส่วนที่ 2, 3 และ 4 ซึ่งแต่ละข้อคำถาม มีคำตอบให้ เลือก 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับ คือ 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ซึ่งสามารถแบ่งเกณฑ์คะแนนได้ดังนี้คือ ค่าคะแนน 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด ค่าคะแนน 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับมาก ค่าคะแนน 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับปานกลาง ค่าคะแนน 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับน้อย ค่าคะแนน 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

ทั้งนี้ แบบสอบถามที่มีค่าตรงตามเนื้อหาโดยพิจารณาจากดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item objective congruence index: IOC) พบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 และแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น โดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีของครอนบาค พบว่า ซึ่งได้สัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.79 - 0.92 มี และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามของ ทั้งฉบับอยู่ที่ 0.96 ซึ่งค่าความเชื่อมั่นที่ได้มากกว่า 0.70 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ทำให้แบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากประชากร จำนวน 400 ตัวอย่าง แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน คือ หนังสือวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

## 4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพรรณนา คือ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

## ผลการวิจัย

### 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 มีสถานภาพการสมรส จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 63.50 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 ประกอบอาชีพรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 และรายได้อยู่ระหว่าง 15,001-20,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.75

### 2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยนวัตกรรมบริการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านนวัตกรรมกระบวนการ ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ด้านนวัตกรรมการบริการ ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D. = 0.57) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 0.56) ตามลำดับ

### 3. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการให้บริการของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.51) รองลงมาคือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.65) ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.50) ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = 0.56) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ( $\bar{X} = 3.30$ , S.D. = 0.49) ตามลำดับ

### 4. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทในภาพรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ สถานที่ตั้งของโรงแรมปลอดภัย ถนนสภาพดี เดินทางเข้าออกได้ง่าย มีป้ายบอกทางที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.72$ , S.D. = 0.70) รองลงมาคือ ลูกค้ามีความมั่นใจ และตั้งใจในการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่ง

หนึ่งในจังหวัดชัยนาท ( $\bar{X} = 3.54, S.D. = 0.64$ ) ลูกค้าสามารถติดต่อสื่อสารกับโรงแรมได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ Facebook เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.53, SD = 0.69$ ) เมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทในครั้งแรกท่านจะกลับมาใช้บริการอีกครั้ง ( $\bar{X} = 3.52, S.D. = 0.64$ ) ลูกค้าที่มาใช้บริการสามารถสืบค้นข้อมูลของโรงแรมจากอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ( $\bar{X} = 3.52, SD = 0.70$ ) ลูกค้าเชื่อมั่นว่าโรงแรมสามารถส่งมอบบริการใหม่ ๆ ที่มีคุณภาพโดดเด่น มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว ที่สามารถสร้างประสบการณ์ใหม่ ให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ( $\bar{X} = 3.44, S.D. = 0.65$ ) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ลูกค้ามีแนวโน้มที่จะแนะนำโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทที่ท่านใช้บริการให้แก่ครอบครัว ญาติ หรือคนรู้จักให้มาใช้บริการ ( $\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.60$ ) ตามลำดับ

### 5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

- 1) ค่าเฉลี่ยของความคาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุด จะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เสมอ
- 2) ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.227–0.243 ซึ่งมีความมากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 4.108–4.400 ซึ่งมีความน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ
- 3) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.709–0.734 (r น้อยกว่า 0.80) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหา Multicollinearity
- 4) ค่า Durbin-Watson มีค่า 1.736 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 – 2.50 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

**ตารางที่ 1** แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท

ปัจจัยนวัตกรรมบริการ	การตัดสินใจเข้าใช้บริการ			t	p
	B	SE	$\beta$		
ค่าคงที่ (a)	0.860	0.112		7.654	0.000
ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์	0.210	0.064	0.216	3.296	0.001*
ด้านนวัตกรรมบริการ	0.286	0.058	0.303	4.930	0.000*
ด้านนวัตกรรมกระบวนการ	0.293	0.061	0.302	4.794	0.000*

Adjust R Square = 0.591 R = 0.771 R Square = 0.594 Durbin-Watson = 1.736

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 1 ปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท พบว่า ตัวแปรทำนาย 3 ตัวแปร คือ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมบริการ และด้านนวัตกรรมกระบวนการ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท โดยตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร มีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 59.10 (Adjust R Square = 0.591)

เมื่อนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการพยากรณ์ จะได้สมการพยากรณ์พบว่า ปัจจัยนวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 0.860 + 0.210 (\text{ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์}) + 0.286 (\text{ด้านนวัตกรรมบริการ}) + 0.293 (\text{ด้านนวัตกรรมกระบวนการ})$$

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Zy = 0.216 (\text{ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์}) + 0.303 (\text{ด้านนวัตกรรมบริการ}) + 0.302 (\text{ด้านนวัตกรรมกระบวนการ})$$

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเส้นตรง (Multiple Regression Analysis) โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีการกำลังสองน้อยที่สุด จะมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0 เสมอ
2. ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.202–0.385 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 2.596–4.954 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าระหว่าง 0.567-0.769 (r น้อยกว่า 0.80) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหา Multicollinearity
4. ค่า Durbin-Watson มีค่า 1.735 ซึ่งอยู่ในช่วงระหว่าง 1.50 – 2.50 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) แสดงว่าค่าความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรมีความอิสระต่อกัน



**ตารางที่ 2** แสดงผลการวิเคราะห์ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้  
บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท

ปัจจัยนวัตกรรมบริการ	การตัดสินใจเข้าใช้บริการ			t	p
	B	SE	$\beta$		
ค่าคงที่ (a)	0.383	0.123		3.120	0.002
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	0.121	0.047	0.109	2.566	0.011*
ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้	0.347	0.055	0.357	6.334	0.000*
ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	0.224	0.068	0.205	3.298	0.001*
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า	0.098	0.057	0.093	1.734	0.084
ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ผู้ใช้บริการ	0.126	0.046	0.151	2.726	0.007*

Adjust R Square = 0.679 R = 0.827 R Square = 0.683 Durbin-Watson = 1.735

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 2 ปัจจัยคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรม  
แห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท พบว่า มีตัวแปรทำนาย 4 ตัวแปร คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการ  
บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจและ  
เห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการของผู้ใช้บริการ  
โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท โดยตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนาย  
การตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
0.05 และตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร มีอำนาจทำนายประมาณร้อยละ 67.90 (Adjust R Square =  
0.679)

เมื่อนำค่าสถิติต่าง ๆ มาสร้างสมการพยากรณ์ จะได้สมการพยากรณ์พบว่า ปัจจัย  
คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท  
ดังนี้

สมการคะแนนดิบ คือ

$$\hat{Y} = 0.383 + 0.121 (\text{ความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) + 0.347 (\text{ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้}) + 0.224 (\text{ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า}) + 0.126 (\text{ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ})$$

หรือเขียนในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_y = 0.109 (\text{ความเป็นรูปธรรมของการบริการ}) + 0.357 (\text{ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้}) + 0.205 (\text{ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า}) + 0.151 (\text{ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ})$$

## อภิปรายผลการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยนวัตกรรมบริการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ทั้งนี้เพราะการที่โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยเข้ามาพัฒนาระบบการบริการ และปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้มีความทันสมัยมากขึ้น เช่น พัฒนาการเกี่ยวกับการออกแบบและตกแต่งภายในห้องพัก บรรยากาศใหม่ๆ จะทำให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น จึงทำให้นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปฐมพร ศรีมณี และนันทนา อุ่นเจริญ (2561) ศึกษางานวิจัยเรื่อง นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมบูติคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย พบว่า ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์มีผลกระทบเชิงบวกต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมบูติคในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

2. ด้านนวัตกรรมบริการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ทั้งนี้เพราะโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทมีการบริการเกี่ยวกับที่พักที่มีหลากหลายรูปแบบ ครบวงจร โดยเน้นความทันสมัยนอกจากนี้ยังมีการจัดโปรโมชั่น เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จึงทำให้นวัตกรรมบริการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรัตน์ ดวงจร และบุญทวรรณ วิงวอน (2558) ศึกษางานวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ และนวัตกรรมบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภัตตาคารอาหารพานิชย์ของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง พบว่า นวัตกรรมบริการที่มีอิทธิพลทางตรงต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการภัตตาคารอาหารพานิชย์

3. ด้านนวัตกรรมกระบวนการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ทั้งนี้เพราะโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทมีขั้นตอนในการทำงานที่เป็นระบบ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความถูกต้องในการให้บริการ รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาการบริการอยู่เสมอ พร้อมทั้งเน้นระบบความปลอดภัยในการให้บริการเป็นอย่างดี เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ จึงทำให้นวัตกรรมกระบวนการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจใช้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุโณทัย จันทวงษ์ และประสพชัย พสุนนท์ (2561) ศึกษางานวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอระหว่างนวัตกรรมบริการกับการตัดสินใจซื้อสินค้า ปลอดภัยผ่านออนไลน์ของผู้หญิงเจนเอเรชั่นวาย พบว่า ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจซื้อสินค้าปลอดภัยผ่านออนไลน์

**สมมติฐานที่ 2** ปัจจัยคุณภาพการให้บริการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ทั้งนี้เพราะการที่โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทใช้วิธีการกำหนด

ค่าบริการต่างๆ ที่เหมาะสมแก่การเข้ามาใช้บริการ ของลูกค้าทุกระดับ นอกจากนี้โรงแรมยังมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอต่อการให้บริการ มีสภาพแวดล้อมที่สวยงามและเป็นระเบียบ และรวมไปถึงมีสถานที่จอดรถที่เพียงพอต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจตุพร เพียรสุภาพและคณะ (2561) ศึกษา งานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถยนต์ของบริษัท อี เอช แอล เครน พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการมีความสัมพันธ์กับตัวแปรการตัดสินใจใช้บริการ

2. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ทั้งนี้เพราะการที่โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทมีพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ยังให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้ พร้อมทั้งการมีระบบป้องกันความปลอดภัยให้กับลูกค้า เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมฤดี ธรรมสุรดี (2554) ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ด้านการตอบสนองต่อลูกค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ทั้งนี้เพราะการที่โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทมีช่องทางการร้องเรียนหรือสามารถให้คำแนะนำกับโรงแรมได้ผ่านทางเทคโนโลยีต่างๆ นอกจากนี้โรงแรมยังมีพนักงานที่พอเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานมีความกระตือรือร้น มีความพร้อม ความยินดีและเต็มใจ และสามารถตอบสนองข้อสงสัยของลูกค้าได้ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาริดา ยูมาติน และกิตติ แก้วเขียว (2562) ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ส่วนประสม การตลาดบริการ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกาย

4. ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ทั้งนี้เพราะการที่โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทมีพนักงานที่เอาใจใส่ลูกค้า ทราบถึงความต้องการของลูกค้า สามารถจดจำรายละเอียดของลูกค้าได้ และให้ความสำคัญกับลูกค้าทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวลัยย์ สำราญ และคณะ (2560) ศึกษา งานวิจัยเรื่อง ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

## องค์ความรู้จากการวิจัย

ปัจจัยนวัตกรรมบริการ ได้แก่ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ด้านนวัตกรรมบริการ และ ด้านนวัตกรรมกระบวนการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ส่วนปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ ส่งผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ส่งผลให้ผู้บริหารและบุคลากรของโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท และอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ในการดำเนินงานขององค์กร และเป็นแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

#### 1. ปัจจัยนวัตกรรมบริการ

1.1 ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทควรสนับสนุนให้มีการพัฒนา และนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ โดยการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น การออกแบบและตกแต่งภายในให้ดูทันสมัย การออกแบบห้องพักให้มีหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ลูกค้าได้สัมผัสถึงความรู้สึกใหม่ ๆ ในการเข้าใช้บริการมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านนวัตกรรมบริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทควรมีการบริการโดยเน้นความทันสมัยเพื่อการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ เช่น เพิ่มการบริการให้มีหลายรูปแบบ ทั้งเรื่องความสะดวกในการ Check in/out มีรูปแบบการชำระค่าบริการที่หลากหลาย ความสะดวกในการหาข้อมูลที่พัก ความเพียงพอของระบบความปลอดภัย สามารถติดต่อโรงแรมได้สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมครบถ้วน ภายในโรงแรมมีบรรยากาศที่ดี เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบวงจร

1.3 ด้านนวัตกรรมกระบวนการ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทควรนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อความถูกต้องในการให้บริการ และจัดให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติตน และขั้นตอนในการให้บริการให้มีความต่อเนื่อง นอกจากนี้ควรมีกระบวนการในการทำงาน เช่น การสแกนลายนิ้วมือของพนักงานแทนการตอกบัตร ตู้อบผ้าร้อนแทนการเอาผ้าไปตากแดด และฆ่าเชื้อ เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดีและควรมีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการบริการให้แก่พนักงานอย่างทั่วถึง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

#### 2. ปัจจัยคุณภาพการให้บริการ

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เพียงพอต่อการให้บริการ เช่น พิตเน็ต สระว่ายน้ำ ห้องซาว

หน้า ที่นั่งรอพักผ่อน เป็นต้น นอกจากนี้โรงแรมควรปรับปรุงเกี่ยวกับภูมิทัศน์ของของโรงแรมให้ดูสวยงามเพื่อดึงดูดลูกค้ามากยิ่งขึ้น

2.2 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทสร้างความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น โดยมีระบบความปลอดภัยในการให้บริการแก่ลูกค้าเพิ่มมากขึ้น และนอกจากนี้พนักงานของโรงแรมยังต้องให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอย่างถูกต้องรวมทั้งการสร้างชื่อเสียงเพิ่มขึ้น เช่น กิจกรรมภายนอกโรงแรม เพื่อประโยชน์ต่อสังคม

2.3 ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท ควรจัดสรรพนักงานในการให้บริการอย่างเพียงพอต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ และควรมีการรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของโรงแรม เช่น ควรมีกล่องรับความคิดเห็นไว้บอร์ด กระดาษ เพื่อรับข้อมูลจากลูกค้าที่มาใช้บริการและนำข้อติชมเหล่านั้นมาปรับปรุงเสมอ

2.4 ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้ใช้บริการ โรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาทควรปลูกฝังและสนับสนุนให้พนักงานจดจำรายละเอียดของลูกค้าที่มาใช้บริการ และต้องคอยให้บริการลูกค้าอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างสูงสุด

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตในการศึกษาให้ครอบคลุมโรงแรมอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดการศึกษาและวิเคราะห์ให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งด้านปัจจัยนวัตกรรมบริการ และด้านปัจจัยคุณภาพบริการมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการ

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เช่น ความรับผิดชอบ การติดต่อสื่อสาร ความเร็ว ในการให้บริการ เป็นต้น เนื่องจากปัจจัย ดังกล่าวอาจจะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้ใช้บริการได้

3. ควรมีการศึกษารูปแบบของวิจัยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการวิเคราะห์ผลของปัจจัยนวัตกรรมบริการและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมแห่งหนึ่งในจังหวัดชัยนาท

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับบริหารและวิจัย* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จตุพร เพียรสุภาพและคณะ. (2561). *คุณภาพบริการและความพึงพอใจที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการรถเครนของ บริษัท อี เอช แอล เครน*. เชียงใหม่: การประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 6 มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ปฐมพร ศรีมณี และนันทนา อุ่นเจริญ. (2561). *นวัตกรรมบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าพักโรงแรมบูติกในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในประเทศไทย*. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 14(1), 159-171.

- พาริตา ยูมาติน และกิตติ แก้วเขียว. (2562). ส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณภาพบริการที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการสถานออกกำลังกายในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชุมพร. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาเขตชุมพรเขตอุดมศักดิ์*, 9(2), 53-64.
- ลัดดาวลัย สำราญ และคณะ. (2560). ส่วนประสมทางการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจ เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสาร มทรส (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 3(2), 151-163.
- วริรัตน์ ดวงขจร และบุญชววรรณ วิงวอน. (2558). กลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์และนวัตกรรมบริการที่มี อิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบัตรเครดิตธนาคารพาณิชย์ของผู้บริโภคในจังหวัดลำปาง (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ลำปาง: มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สมฤดี ธรรมสุรดี. (2554). ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการและความภักดีต่อตราสินค้าของโรงพยาบาลเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร (การศึกษาเฉพาะบุคคลปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อรุณทัย จันทวงษ์ และประสพชัย พสุนนท์. (2561). การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คานอนิคอลระหว่างนวัตกรรมบริการ กับการตัดสินใจซื้อสินค้าปลอดภาษีผ่านออนไลน์ของผู้หญิงเจนเอเรชั่นวาย. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 12(5), 1284-1298.
- อิสยา พัฒนภักดี. (2558). ปัจจัยและกระบวนการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อระดับความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ โรงแรมบูติกในเขตกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.