

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	จ
ABSTRACT	ซ
กิตติกรรมประกาศ	ฌ
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	9
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	9
1.4 สมมติฐานการวิจัย	9
1.5 ขอบเขตการวิจัย	10
1.6 วิธีการศึกษา	13
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	15
1.8 ประโยชน์ที่ได้รับ	19
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	21
2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความเป็นเลิศทางการบริการ	21
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมบริการ	46
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	75
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	109
2.5 ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ	128
2.6 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย	145
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	191
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย	213

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย	219
3.1 การวิจัยระยะที่ 1	219
3.2 การวิจัยระยะที่ 2	238
3.3 สรุปกระบวนการวิจัย	245
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	247
4.1 การวิเคราะห์ผลสถิติเชิงพรรณนาลักษณะทั่วไป และลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	250
4.2 การตรวจสอบคุณสมบัติทางสถิติของข้อมูล	282
4.3 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor Analysis) ของโมเดลการวัดตัวแปรแฝง (Latent Variables)	300
4.4 ผลการวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลและการทดสอบสมมติฐาน โดยทำการวิเคราะห์โมเดลเชิงสาเหตุด้วยโปรแกรม Mplus เพื่อพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของไทย	317
4.5 สรุปผลการสัมภาษณ์	336
4.6 สรุปการประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group)	345
4.7 สภาพแวดล้อมความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	346
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	351
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	351
5.2 สมมติฐานของการวิจัย	351
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย	352
5.4 สรุปผลการวิจัย	354
5.5 อภิปรายผล	361
5.6 กลยุทธ์ใหม่โมเดลจากการวิจัย	370
5.7 ข้อเสนอแนะ	373
บรรณานุกรม	377

หัวเรื่อง	หน้า
ภาคผนวก	401
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล : แบบสอบถาม เรื่อง รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความ เป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	403
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล : แบบสัมภาษณ์ เพื่อการวิจัย เรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	423
ภาคผนวก ค คุณภาพเครื่องมือ ค่า IOC ค่าอำนาจจำแนก ค่าความเที่ยงตรง	429
ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ	475
ภาคผนวก จ รายชื่อโรงแรมระดับสามดาวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามมาตรฐานโรงแรม ปี พ.ศ. 2559	485
การเผยแพร่ผลงานวิจัย	511
ประวัติผู้วิจัย	513

สารบัญตาราง

ตารางที่

	หน้า
2.1 องค์ประกอบความเป็นเลิศทางการบริการ	44
2.2 องค์ประกอบของนวัตกรรมบริการที่มีผลต่อประสิทธิภาพของลูกค้า	63
2.3 สรุปรวบรวมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นนวัตกรรมบริการ	66
2.4 องค์ประกอบนวัตกรรมบริการ	72
2.5 องค์ประกอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	107
2.6 องค์ประกอบคุณภาพบริการ	144
2.7 เกณฑ์การให้ระดับดาวกับโรงแรมต่าง ๆ	163
2.8 กลุ่มบริษัทโรงแรมขนาดใหญ่ 10 อันดับแรกที่มีจำนวนห้องพักบริการในเครือ มากที่สุดในโลก พ.ศ. 2556	169
2.9 การเปรียบเทียบข้อกำหนดการเปิดเสรีของการท่องเที่ยว และการลงทุนภายใต้กรอบ ASEAN ข้อผูกพันชุดที่ 8 ของประเทศสมาชิก	182
2.10 สถิติจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ ปี 2550 – 2558P	185
2.11 จำนวนโรงแรม จำนวนห้องพัก และจำนวนคนทำงานในของธุรกิจโรงแรม ในภาคตะวันออก เฉียงเหนือ	188
2.12 จำนวนโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระดับหนึ่งดาวถึงห้าดาวจำแนก ตามมาตรฐานโรงแรม ปีพ.ศ. 2559	189
2.13 ตารางสรุปตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	215
3.1 จำนวนโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ระดับหนึ่งดาวถึงห้าดาวจำแนก ตามมาตรฐานโรงแรม ปีพ.ศ. 2559	220
3.2 จำนวนผู้เข้าพักที่เข้ามาพักโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ปีพ.ศ. 2557	222
3.3 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของผู้เข้าพักที่เดินทางมาพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.....	225
3.4 เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น	227
3.5 ค่าคะแนนการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (IOC) ..	230
3.6 เกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบจำลอง (Model)	235
3.7 กำหนดการดำเนินการวิจัย	245

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและ ผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	251
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนวัตกรรมการบริการธุรกิจโรงแรมตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม จำแนกตามตัวแปร	253
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนวัตกรรมการบริการธุรกิจโรงแรมตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่	254
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนวัตกรรมการบริการธุรกิจโรงแรมตาม ความคิดเห็นผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	255
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนวัตกรรมการบริการธุรกิจโรงแรมตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านกระบวนการให้บริการ	256
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนวัตกรรมการบริการธุรกิจโรงแรมตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า.....	258
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนวัตกรรมการบริการธุรกิจโรงแรมตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านฝ่ายสนับสนุน	259
4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับนวัตกรรมการบริการธุรกิจโรงแรมตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการ	260
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตาม ความคิดเห็นผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม จำแนกตามตัวแปร	261

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตาม ความคิดเห็นผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการพัฒนารายบุคคล	262
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการพัฒนาสายอาชีพ	263
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการบริหารผลการปฏิบัติงาน	264
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการพัฒนาองค์การ	266
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็น ของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม จำแนกตามตัวแปร	267
4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็น ของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	268
4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็น ของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการให้ความมั่นใจ	269
4.17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็น ของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการตอบสนองลูกค้า	271
4.18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็น ของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการดูแลเอาใจใส่	272

ตารางที่	หน้า
4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพบริการตามความคิดเห็น ของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรม โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านรูปลักษณ์	273
4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นเลิศทางการบริการตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม จำแนกตามตัวแปร	274
4.21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นเลิศทางการบริการตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า	275
4.22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นเลิศทางการบริการตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการออกแบบบริการ	277
4.23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นเลิศทางการบริการตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ	278
4.24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นเลิศทางการบริการตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการจัดการข้อร้องเรียน	280
4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเป็นเลิศทางการบริการตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารธุรกิจ โรงแรมและผู้เข้าพักในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ด้านการปรับปรุงมาตรฐานบริการ	281
4.26 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุ	297
4.27 ค่าเมตริกซ์ (Correlation Matrix) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง ความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยรวม	298
4.28 ค่าเมตริกซ์ (Correlation Matrix) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ที่สังเกตได้ของธุรกิจ โรงแรม	299

ตารางที่	หน้า
4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความเบ้ ความโด่ง และระดับผลการประเมิน ของตัวแปรสังเกตได้	301
4.30 ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ	305
4.31 ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	308
4.32 ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านคุณภาพบริการ	311
4.33 ผลการวิเคราะห์ห้อยค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านความเป็นเลิศทางการบริการ ของธุรกิจ โรงแรม	314
4.34 ผลการวิเคราะห์ความตรงแบบรวมศูนย์	316
4.35 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผลของความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือของ ไทย	320
4.36 ผลการวิเคราะห์ค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผลของปัจจัยที่ส่งผล ต่อความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตาม โมเดลที่ปรับเปลี่ยน (Modified Structural Equation Model)	323
4.37 เปรียบเทียบค่าสถิติความสอดคล้องของ โมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ระหว่างโมเดลที่ สร้างตามสมมติฐาน (Hypothesized Model) และ โมเดลที่ปรับเปลี่ยน (Modified Model)	326
4.38 อิทธิพลทางตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็น เลิศของธุรกิจ โรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	327
4.39 สรุปความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นตรง อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียง เหนือ	328
4.40 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	330
ค.1 ผลการพิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์ (IOC) ของผู้เชี่ยวชาญ และค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามการวิจัย เรื่องรูปแบบความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียง เหนือของ ไทย	431

ตารางที่		หน้า
ค.2	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เรื่องรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	438
ค.3	ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา	438
จ.1	รายชื่อโรงแรมระดับสามดาวในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนก ตามมาตรฐานโรงแรม ปี พ.ศ. 2559	487

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	ขั้นตอนในกระบวนการนวัตกรรม	48
2.2	ความสำคัญของนวัตกรรมต่อองค์กร	50
2.3	การเรียนรู้โดยทีมเพื่อสร้างนวัตกรรม	51
2.4	นวัตกรรมการบริหารจัดการเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กร	58
2.5	องค์ประกอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	105
2.6	ช่องว่าง (ปัญหา) ของคุณภาพบริการ	141
2.7	ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2020	184
2.8	ค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวเฉลี่ยต่อคนต่อวัน จำแนกตามหมวดรายจ่าย พ.ศ. 2558	186
2.9	รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	217
3.1	กระบวนการวิจัย	246
4.1	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรของสภาพแวดล้อมทางกายภาพหรือสถานที่ (X1)	283
4.2	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรพนักงานผู้ให้บริการ (X2)	284
4.3	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรกระบวนการให้บริการ (X3)	284
4.4	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (X4)	285
4.5	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรฝ่ายสนับสนุน (X5)	285
4.6	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรเทคโนโลยีในการให้บริการ (X6)	286
4.7	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการพัฒนารายบุคคล (X7)	286
4.8	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการพัฒนาสาขาอาชีพ (X8)	287
4.9	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการบริหารผลการปฏิบัติงาน (X9)	287
4.10	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการพัฒนาองค์กร (X10)	288
4.11	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Y1)	288
4.12	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการให้ความมั่นใจ (Y2)	289
4.13	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการตอบสนองลูกค้า (Y3)	289
4.14	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการดูแลเอาใจใส่ (Y4)	290
4.15	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรรูปลักษณ์ (Y5)	290
4.16	การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า (Y6)	291

ภาพที่	หน้า
4.17 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการออกแบบบริการ (Y7)	291
4.18 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (Y8)	292
4.19 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการจัดการซื้อโรงเรียน (Y9)	292
4.20 การแจกแจงของข้อมูลตัวแปรการปรับปรุงมาตรฐานบริการ (Y10)	293
4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) กับค่าพยากรณ์ มาตรฐาน (Standardized Predicted Value) ความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรมในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (Excellence) เป็นตัวแปรตาม	294
4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) กับตัวแปรอิสระ นวัตกรรมบริการ (Innovation) โดยความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรมในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (Excellence) เป็นตัวแปรตาม	295
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) กับตัวแปรอิสระ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Development) โดยความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรมในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (Excellence) เป็นตัวแปรตาม	295
4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างเศษที่เหลือมาตรฐาน (Standardized Residual) กับตัวแปร อิสระคุณภาพบริการ (Service) โดยความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรมในภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (Excellence) เป็นตัวแปรตาม	296
4.25 องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านนวัตกรรมบริการ	304
4.26 องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	307
4.27 องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านคุณภาพบริการ	310
4.28 องค์ประกอบเชิงยืนยันของปัจจัยด้านความเป็นเลิศทางการบริการของธุรกิจ โรงแรม	313
4.29 โมเดลสมการ โครงสร้างตามสมมติฐานแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัย ที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของธุรกิจ โรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Hypothesized Structural Equation Model)	319
4.30 โมเดลสมการ โครงสร้างหลังการปรับแสดงนวัตกรรมบริการ การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์และคุณภาพบริการที่นำไปสู่ความเป็นเลิศทางการบริการธุรกิจ โรงแรม ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (Structural Equation Model)	322

ภาพที่	หน้า
4.31 โมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อความเป็นเลิศของ ธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	332
5.1 โมเดล เทก แฝ่สชั้น (MODEL : TEC PASSION)	371