

การตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเชียงแสน

จังหวัดเชียงราย

Choosing to use a Small Hotel Accommodation Service in Chiang Saen

District, Chiang Rai Province

วันที่รับบทความ: 15 พ.ค. 68

วันที่แก้ไขบทความ: 28 ม.ค. 69

วันที่ตอบรับ: 10 ก.พ. 69

เจษฎา อยู่เป็นสุข¹

Jetsada Yoopensuk¹

สุทธดา ขัตติยะ²

Suthada Khattiya²

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเชียงแสนจังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพบริการที่พักโรงแรม และส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการที่พักในอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงรายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านลักษณะทางกายภาพ 2) คุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักโรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองลูกค้า และด้านการรับประกัน

คำสำคัญ : คุณภาพบริการ ส่วนประสมทางการตลาด การเลือกใช้บริการ ที่พักโรงแรม

Abstract

The research on the decision to choose to use a small hotel accommodation service in Chiang Saen District, Chiang Rai Province aimed to study the quality of hotel accommodation services and the marketing mix

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (2568)

¹Master of Business Administration (Business Administration) Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University. (2025)

²อาจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก)

²Lecturer in Master of Business Administration (Business Administration) Faculty of Management Science, Chiang Rai Rajabhat University. (Advisor)

of services that affect the decision to use accommodation services in Chiang Saen District, Chiang Rai Province. The research instrument was a questionnaire. The sample group used in the research was 400 Thai tourists visiting Chiang Rai Province. The statistical analysis used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research results found that 1) Marketing mix factors significantly affected the decision to choose to use a small hotel accommodation service in Chiang Saen District, Chiang Rai Province at a statistical level of 0.05, namely product, price, location, personnel, process, and physical characteristics. 2) Service quality significantly affected the decision to choose to use a small hotel accommodation service in Chiang Saen District, Chiang Rai Province at a statistical level of 0.05, namely tangibles, reliability, customer response, and guarantees.

Keywords: Service Quality, Marketing Mix, Service Selection, Hotel Accommodation

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจและสภาพแวดล้อมในยุคปัจจุบัน ทำให้เกิดกระแสความต้องการที่จะเป็นเจ้าของธุรกิจมากขึ้น เกิดความต้องการ โอกาสในการเริ่มดำเนินธุรกิจ เป็นเจ้าของกิจการมากขึ้น แม้ว่าปัจจุบัน การพัฒนาของเทคโนโลยีและนวัตกรรมสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโตขึ้นได้อย่างรวดเร็ว แต่การที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จได้นั้น ผู้ประกอบการรายใหม่จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน ผลการศึกษาของสุพนตร แสนเสนา ธิดาทิพย์ บุตรแสง และกุลยา พัฒนากุล (2560) พบว่า 5 ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ ประกอบด้วย ด้านจังหวะเวลา ด้านทีมงาน ด้านแนวคิดใหม่ ๆ ด้านแผนธุรกิจ และด้านเงินทุน

เงินทุน คือ หนึ่งในปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จของธุรกิจ และมีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจและพัฒนาธุรกิจเป็นอย่างมาก Adegbeye and Iweriebor (2018) พบว่า ธุรกิจในประเทศไนจีเรีย มีเงินทุนที่ได้รับจากแหล่งเงินทุนภายในเพียงพอต่อการระดมทุนการผลิต ทั้งนี้ แหล่งเงินทุนภายนอกมีส่วนช่วยในด้านการศึกษาและพัฒนา (R&D) ของธุรกิจได้อย่างมีนัยสำคัญ เห็นได้จากธุรกิจที่ได้รับสัดส่วนเงินทุนทั้งจากแหล่งเงินทุนภายนอกและภายในจำนวนมาก สามารถพัฒนานวัตกรรมได้ดีกว่าธุรกิจที่ประสบปัญหาการถูกจำกัดการได้รับเงินทุน แสดงให้เห็นว่า เงินทุนมีผลกระทบต่อการพัฒนาธุรกิจ จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างศักยภาพนวัตกรรมและการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของ Kaur, Kaur and Kanojia (2020) พบว่า การเข้าถึงแหล่งเงินทุนภายนอกของผู้ประกอบการมีส่วนช่วยให้ธุรกิจสามารถพัฒนาศักยภาพนวัตกรรมได้ดีกว่าการใช้เงินทุนจากแหล่งอื่น เนื่องจากธุรกิจของผู้ประกอบการรายใหม่อยู่ในช่วงเริ่มต้น (Early Stage) ยังไม่มีผลกำไรและรายได้แน่นอน จึงไม่สามารถใช้เงินทุนของธุรกิจตนเองเป็นเงินทุนหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจได้ ดังนั้น หากผู้ประกอบการรายใหม่ ไม่มีศักยภาพในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน อาจประสบปัญหาการขาดแคลนเงินทุนสำหรับพัฒนาธุรกิจ เพื่อสร้างผลกำไรให้ธุรกิจดำเนินต่อไปได้ ดังเช่นที่สุพนตร แสนเสนา ธิดาทิพย์ บุตรแสง และกุลยา พัฒนากุล (2560) พบว่า ผู้ประกอบการรายใหม่มีอัตราล้มเหลวมากถึงร้อยละ 90 และพบว่า ปัญหาหลักของผู้ประกอบการรายใหม่ คือ ประสบปัญหาขาดเงินทุน ไม่มีทุนเพียงพอในการดำเนินธุรกิจ และไม่มีสมาคมหรือหน่วยงานสนับสนุน นอกจากนี้ Brixiová, Kangoye and Yogo (2020) ยังพบว่า

ผู้ประกอบการที่ธุรกิจอยู่ในระยะเริ่มต้นถูกจำกัดการเข้าถึงสินเชื่อ เนื่องจากมูลค่าของกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินไม่เพียงพอ เกิดช่องว่างปัญหาด้านการเงินการบัญชี และความรู้ทางการเงินของผู้ประกอบการ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) (2560) พบว่า แหล่งเงินทุนสำหรับเริ่มต้นธุรกิจของผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงรายส่วนมาก เป็นแหล่งเงินทุนภายในของตัวเอง จากผลการสำรวจสถานการณ์ผู้ประกอบการในจังหวัดเชียงราย พบว่าร้อยละ 59 ใช้เงินส่วนตัวหรือแหล่งเงินทุนภายในสำหรับการเริ่มกิจการ และผู้ประกอบการที่ใช้เงินกู้หรือแหล่งเงินทุนภายนอกสำหรับการเริ่มกิจการ มีจำนวนร้อยละ 38 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบการรายใหม่รวมถึงผู้ประกอบการในพื้นที่จังหวัดเชียงรายยังไม่เห็นความสำคัญของการเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากภายนอก และส่วนมากยังไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนจากภายนอกได้เท่าที่ควร จากปัญหาด้านเงินทุนที่เกิดขึ้นอาจทำให้ผู้ประกอบการรายใหม่ประสบปัญหาด้านการขาดแคลนเงินทุนเพื่อดำเนินธุรกิจและพัฒนาธุรกิจได้ในอนาคต หากไม่มีศักยภาพในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายใหม่ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย ซึ่งถือเป็นพื้นที่เมืองเล็ก (Hinterland) ห่างไกลจากตัวเมืองหลัก และมีความเจริญไม่สูงมาก แต่มีศักยภาพพื้นฐาน มีความเป็นไปได้ที่จะเติบโตในอนาคต ถือว่ามีศักยภาพพื้นฐานด้านเศรษฐกิจที่น่าสนใจ มีอัตราการขยายตัวของจังหวัดสูงกว่าค่าเฉลี่ยในภาพรวมของประเทศ จึงควรได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่าง ๆ และได้รับโอกาสจากสถาบันการเงินอย่างทั่วถึง เนื่องจากการสนับสนุนทางการเงิน ถือเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจตั้งแต่ระยะแรกเริ่มจนถึงระยะฟื้นฟูกิจการ ทั้งนี้ แนวทางการสนับสนุนควรมีความหลากหลายและเหมาะสมกับผู้ประกอบการในแต่ละระยะ ซึ่งมีเงื่อนไขการใช้เงินที่แตกต่างกันไป หากผู้ประกอบการรายใหม่ได้รับการขยายโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนและสามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้มีเงินทุนเพียงพอสำหรับหมุนเวียนในการดำเนินธุรกิจ นำมาซึ่งการพัฒนาต่อยอดธุรกิจให้เติบโต จนนำไปสู่อัตราการจ้างงานเพิ่มขึ้น และกระจายความมั่งคั่งทางระบบเศรษฐกิจต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ ในจังหวัดเชียงราย
3. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างประเภทของแหล่งเงินทุนที่ผู้ประกอบการรายใหม่สามารถเข้าถึงกับศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
4. เพื่อศึกษาปัจจัยทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย

ประโยชน์ของการศึกษา

1. ทำให้ทราบระดับปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย
2. ทำให้ทราบถึงศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ ในจังหวัดเชียงราย

3. ทำให้ทราบความแตกต่างระหว่างประเภทของแหล่งเงินทุนที่มีต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่

4. ทำให้ทราบปัจจัยทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ ประเภทแหล่งเงินทุนที่ผู้ประกอบการรายใหม่สามารถเข้าถึง และปัจจัยทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการรายใหม่ของสถานประกอบการในเขตจังหวัดเชียงรายที่มีการจดทะเบียนนิติบุคคลไม่เกิน 3 ปี คือระหว่างปีพ.ศ. 2564 - 2566 จำนวน 3,002 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2567)

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ประกอบการรายใหม่ของสถานประกอบการในเขตจังหวัดเชียงรายที่มีการจดทะเบียนนิติบุคคลไม่เกิน 3 ปี คือระหว่างปีพ.ศ. 2564 - 2566 จำนวน 360 ราย กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973, p.125) ที่ความเชื่อมั่น 95% และสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

3. ขอบเขตด้านสถานที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอบเขตด้านสถานที่ศึกษา เป็นผู้ประกอบการรายใหม่ของสถานประกอบการที่ตั้งในพื้นที่จังหวัดเชียงราย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ศึกษาเป็นระยะเวลา 5 เดือน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ประกอบการรายใหม่ของสถานประกอบการในเขตจังหวัดเชียงรายที่มีการจดทะเบียนนิติบุคคลไม่เกิน 3 ปี จำนวนทั้งสิ้น 360 ราย

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะของธุรกิจ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด โดยให้เลือกคำตอบเพียงคำตอบเดียว จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 ประเภทแหล่งเงินทุนผู้ประกอบการรายใหม่สามารถเข้าถึงได้ เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 35 ข้อ ประกอบด้วย ปัจจัยทางธุรกิจภายใน จำนวน 15 ข้อ และปัจจัยทางธุรกิจภายนอก จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 ศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลบทความ วิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถาม 2 รูปแบบ ได้แก่ แบบเอกสาร และแบบออนไลน์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 360 ชุด โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ไป จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อสรุปผลการศึกษา

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป แบ่งแบ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและลักษณะของธุรกิจ วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) 2) ประเภทแหล่งเงินทุนที่ผู้ประกอบการรายใหม่สามารถเข้าถึง วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) 3) ปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ ในจังหวัดเชียงราย วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4) ศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5) ข้อเสนอแนะเพื่อส่งเสริมศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สรุปเป็นกลุ่มข้อมูลและนำเสนอข้อมูลแบบบรรยาย

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – test (one – way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของประเภทแหล่งเงินทุนต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย และวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis : MRA) เพื่อทดสอบสมมติฐานปัจจัยทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ประเภทแหล่งเงินทุนที่ผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงรายสามารถเข้าถึงได้ ปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ และศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ ปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ประเภทแหล่งเงินทุนที่ผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงรายสามารถเข้าถึงได้

ที่	ประเภทแหล่งเงินทุน	จำนวน	ร้อยละ
1	เงินสะสมของตนเอง	172	47.78
2	ครอบครัว	44	12.22
3	เพื่อน/คนรู้จัก	119	33.06
4	สถาบันการเงินและธนาคาร	25	6.94
รวม		360	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ประเภทแหล่งเงินทุนที่ผู้ประกอบการรายใหม่สามารถเข้าถึงได้ พบว่า ส่วนใหญ่คือ เงินสะสมของตนเอง จำนวน 172 คิดเป็นร้อยละ 47.78 รองลงมาคือ เพื่อน/คนรู้จัก จำนวน 119 คิดเป็นร้อยละ 33.06 และ น้อยที่สุดคือ สถาบันการเงินและธนาคาร จำนวน 25 คิดเป็นร้อยละ 6.94

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ โดยภาพรวม

ที่	ปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีผล
ปัจจัยทางธุรกิจภายใน				
1	ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ	4.74	0.39	มากที่สุด
2	ด้านคุณลักษณะของธุรกิจ	4.70	0.46	มากที่สุด
3	ด้านการดำเนินงานภายในธุรกิจ	4.70	0.38	มากที่สุด
ปัจจัยทางธุรกิจภายนอก				
1	ด้านแหล่งเงินทุน	4.75	0.38	มากที่สุด
2	ด้านนโยบายจากภาครัฐ	4.75	0.38	มากที่สุด
3	ด้านเศรษฐกิจ	4.56	0.39	มากที่สุด
4	ด้านเทคโนโลยี	4.75	0.38	มากที่สุด
รวม		4.71	0.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยทางธุรกิจที่มีผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยทางธุรกิจภายนอก ได้แก่ ด้านแหล่งเงินทุน ด้านนโยบายจากภาครัฐ และด้านเทคโนโลยี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.75$) ด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) ส่วนปัจจัยทางธุรกิจภายในที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ($\bar{X} = 4.74$) โดยด้านคุณลักษณะของธุรกิจ และด้านการดำเนินงานภายในธุรกิจมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.70$)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ โดยภาพรวม

ที่	ศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุน
1	ต้นทุนทางการเงิน	4.69	0.41	มากที่สุด
2	ระยะเวลาและความสะดวกของขั้นตอนการขออนุมัติเงินทุน	4.67	0.49	มากที่สุด
3	ความเหมาะสมของเงินทุนและแหล่งเงินทุน	4.71	0.41	มากที่สุด
	รวม	4.69	0.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเหมาะสมของเงินทุนและแหล่งเงินทุน ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมา คือ ต้นทุนทางการเงิน ($\bar{X} = 4.69$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ระยะเวลาและความสะดวกของขั้นตอนการขออนุมัติเงินทุน ($\bar{X} = 4.67$)

2. ผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 ว่า ประเภทแหล่งเงินทุนที่แตกต่างกันส่งผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ แตกต่างกัน และสมมติฐานที่ 2 ว่า ปัจจัยทางธุรกิจมีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย ในทิศทางบวก ปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประเภทแหล่งเงินทุนที่แตกต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ประเภทแหล่งเงินทุนที่แตกต่างกัน	Between Groups	0.386	3	0.129	0.788	0.501
	Within Groups	58.134	356	0.163		
	Total	58.520	359			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประเภทแหล่งเงินทุนที่แตกต่าง พบว่า มีค่า Sig เท่ากับ 0.501 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ประเภทแหล่งเงินทุนที่ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ 1 ที่ว่า ประเภทแหล่งเงินทุนที่ต่างกันส่งผลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยทางธุรกิจมีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย

ตัวแปร	A ₁	A ₂	A ₃	B ₁	B ₂	B ₃	B ₄	Y _{tot}
A ₁								
A ₂	.804**							
A ₃	.791**	.801**						
B ₁	.703**	.636**	.779**					
B ₂	.703**	.636**	.779**	1.000**				
B ₃	.597**	.556**	.647**	.703**	.703**			
B ₄	.703**	.636**	.779**	1.000**	1.000**	.703**		
Y _{tot}	.792**	.779**	.798**	.780**	.780**	.655**	.780**	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยทางธุรกิจมีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ อยู่ระหว่าง 0.65 - 0.79 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและสูง จึงเป็นไปตามสมมุติฐานที่ 2 ที่ว่า ปัจจัยทางธุรกิจมีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย ในทิศทางบวก โดยตัวแปรและเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กำหนดดังนี้

A ₁	แทน	ปัจจัยทางธุรกิจภายใน ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ
A ₂	แทน	ปัจจัยทางธุรกิจภายใน ด้านคุณลักษณะของธุรกิจ
A ₃	แทน	ปัจจัยทางธุรกิจภายใน ด้านการดำเนินงาน
B ₁	แทน	ปัจจัยทางธุรกิจภายนอก ด้านแหล่งเงินทุน
B ₂	แทน	ปัจจัยทางธุรกิจภายนอก ด้านนโยบายจากภาครัฐ
B ₃	แทน	ปัจจัยทางธุรกิจภายนอก ด้านเศรษฐกิจ
B ₄	แทน	ปัจจัยทางธุรกิจภายนอก ด้านเทคโนโลยี
Y _{tot}	แทน	ศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนโดยภาพรวม

และเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ กำหนดดังนี้

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.91 – 1.00	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.71 – 0.90	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.31 – 0.70	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.01 – 0.30	แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0	แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย ปรากฏในตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของปัจจัยทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย ด้วยวิธี Stepwise

ปัจจัยทางธุรกิจ	B	Std. Error	β	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	0.010				0.947		
ปัจจัยทางธุรกิจภายนอก ด้านแหล่งเงินทุน (B_1)	0.318	0.048	0.303	6.619	0.000 *	0.221	4.532
ปัจจัยทางธุรกิจภายใน ด้านคุณลักษณะของธุรกิจ (A_2)	0.236	0.043	0.267	5.516	0.000 *	0.275	3.635
ปัจจัยทางธุรกิจภายใน ด้าน คุณลักษณะของผู้ประกอบการ (A_1)	0.224	0.050	0.218	4.468	0.000 *	0.313	3.197
ปัจจัยทางธุรกิจภายใน ด้านการดำเนินงาน (A_3)	0.126	0.057	0.120	2.202	0.028 *	0.278	3.592
ปัจจัยทางธุรกิจภายนอก ด้านเศรษฐกิจ (B_3)	0.089	0.038	0.086	2.318	0.021 *	0.475	2.104
R = 0.877, $R^2 = 0.769$, Adjusted $R^2 = 0.765$, SEE = 0.195, F = 235.055, Sig. = .000*							
Durbin-Watson = 1.868							

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ของปัจจัยทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย ด้วยวิธี Stepwise พบว่า สภาพความสัมพันธ์ของตัวแปร (Collinearity Statistics) มีค่า Tolerance มากกว่า 0.1 และ ค่า VIF น้อยกว่า 10 ซึ่งหมายความว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน (Multicollinearity) จึงเหมาะสมกับการวิเคราะห์พหุคูณ และเมื่อพิจารณาค่า Sig. พบว่า ปัจจัยทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย ณ ระดับนัยสำคัญที่ .05 โดยอธิบายปัจจัยทางธุรกิจที่มีอิทธิพลต่อศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของ

ผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงราย ตามลำดับมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ปัจจัยทางธุรกิจภายนอกด้านแหล่งเงินทุน (B_1) ปัจจัยทางธุรกิจภายในด้านคุณลักษณะของธุรกิจ (A_2) ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ (A_1) ด้านการดำเนินงาน (A_3) และปัจจัยทางธุรกิจภายนอกด้านเศรษฐกิจ (B_3)

ตัวแปรที่มีอิทธิพล ได้แก่ ปัจจัยทางธุรกิจภายนอกด้านแหล่งเงินทุน ปัจจัยทางธุรกิจภายในด้านคุณลักษณะของธุรกิจ ด้านคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ด้านการดำเนินงาน และปัจจัยทางธุรกิจภายนอกด้านเศรษฐกิจ ร่วมกันอธิบายศักยภาพการเข้าถึงแหล่งเงินทุนของผู้ประกอบการรายใหม่ในจังหวัดเชียงรายได้ร้อยละ 76.5

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ทางโรงแรมควรมีการปรับปรุงชื่อเสียงของห้องพัก อาหาร เครื่องดื่ม และการให้บริการอื่น ๆ ภายในโรงแรมให้เป็นที่รู้จักมากยิ่งขึ้น และปรับปรุงห้องพัก อาหาร เครื่องดื่ม และการให้บริการ ภายในโรงแรมมีหลากหลายระดับให้เลือกตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2. ด้านราคา ทางโรงแรมควรมีการปรับห้องพักมีหลายราคาให้เลือก เพื่อให้ผู้มาใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้ตามความสะดวก

3. ด้านทำเลที่ตั้ง ทางโรงแรมควรมีการขยายช่องทางการจองพัก เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องพักได้หลายช่องทาง (จองกับโรงแรม โดยตรง, เว็บไซต์, เอเจนซี่) ตามความสะดวกของตนเอง

4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ทางโรงแรมควรมีการแจกของที่ระลึกเนื่องในวาระครบรอบปีที่ก่อตั้งโรงแรม และมีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้านำไปใช้เข้าสถานที่ต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความประทับใจ และคุ้มค่าที่เลือกมาใช้บริการกับโรงแรม

5. ด้านบุคลากร ทางโรงแรมควรมีการฝึกอบรมบุคลากรของโรงแรมให้มีความสามารถในการบริการที่รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่และเต็มใจให้บริการให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาของลูกค้า มีกิริยาท่าทาง สุภาพ อ่อนน้อม และน่าเชื่อถือ อีกทั้งมีความรู้ ให้ข้อมูลและตอบคำถามได้เป็นอย่างดี

6. ด้านกระบวนการ ทางโรงแรมควรมีการปรับปรุงกระบวนการต้อนรับลูกค้าของฝ่ายต่างๆ ให้มีความชัดเจน แบ่งสัดส่วนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน มีจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการลูกค้า

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ทางโรงแรมควรมีการปรับปรุงป้ายชื่อโรงแรมมีความชัดเจน มองเห็นได้ง่าย สะดวกต่อการค้นหา และมีการจัดแบ่งพื้นที่การให้บริการเป็นสัดส่วน เช่น สถานที่จอดรถ สวนพักผ่อน ห้องอาหาร เป็นต้น

คุณภาพการให้บริการ

1. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ทางโรงแรมควรมีการขยายช่องทางการชำระเงินให้มีการชำระเงินหลากหลายรูปแบบ เช่น เงินสด เงินโอน บัตรเครดิต เพื่อที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการได้อย่างสูงสุด

2. ด้านความน่าเชื่อถือ ทางโรงแรมควรมีการพัฒนากระบวนการบริหารและจัดการ ที่ดี เช่น การต้อนรับ ด้วยรอยยิ้ม ช่วยขนสัมภาระ และการเดินไปส่งที่ห้องพัก เป็นต้น รวมถึงการมีระบบการชำระเงินที่ถูกต้อง ปลอดภัย

3. ด้านการตอบสนองลูกค้า ทางโรงแรมควรมีการจัดสรรจำนวนพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ อีกทั้งพนักงานแสดงความเต็มใจในการให้บริการ พร้อมทั้งจะให้บริการแก่ผู้มา ใช้บริการอย่างสุดความสามารถ

4. ด้านการรับประกัน ทางโรงแรมควรมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้และทักษะในการให้บริการ มีกิริยามารยาท บุคลิกภาพ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถตอบคำถามและอธิบายให้เข้าใจในเรื่องต่างๆ จนเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ

5. ด้านความเอาใจใส่ ทางโรงแรมควรให้ความสำคัญกับพนักงานในเรื่องของความสามารถจดจำ ลูกค้าและเลขห้องของลูกค้าได้ และมีเจ้าหน้าที่/พนักงาน คอยให้บริการตลอด 24 ชม.

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พัก โรงแรมขนาดเล็กในอำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย เนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์ ในปัจจุบันมีหลากหลาย ก่อให้เกิดการตัดสินใจที่ซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้นในการศึกษาเพื่อจะนำไปพัฒนา ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ประกอบ เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่เพิ่มขึ้น และสามารถพัฒนา ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตของประชากร เพื่อศึกษากลุ่มประชากรที่หลากหลาย และสามารถเปรียบเทียบความสัมพันธ์และความแตกต่างแต่ละพื้นที่ได้

3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ฉะนั้นในการศึกษางานวิจัย ครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่ เพื่อให้ได้รับข้อมูลเชิงลึกและความหลากหลายของข้อมูล

รายการอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์. (2567). ผลงานรัฐบาล กระตุ้นการท่องเที่ยวไทยทุกมิติฟื้นเศรษฐกิจ. สืบค้นจาก <https://www.prd.go.th/th/content/category/detail/id/39/iid/346512>
- กรุงเทพธุรกิจ. (2567). สุดาวรรณ คาคปี 67 นักท่องเที่ยวเยือนภาคเหนือกว่า 45 ล้านคน. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/business/business/1118295>
- กฤษณ์ คุ้มดอกไฟ. (2564). ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด 7P's ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ ศูนย์การค้า ดองกิมอลล์ ทองหล่อ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. บุญชม ศรีสะอาด. (2556). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- วสันต์ ติยานา. (2565). ปัจจัยส่วนประกอบทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการร้านอาหารริมทางวิถีของผู้บริโภคชาวกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สมบัติ ท้ายเรือคำ. (2551). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. มหาสารคาม: ภาควิชาวัดผลและวิจัย.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงราย. (2567). ข้อมูลทั่วไปจังหวัดเชียงราย. สืบค้นจาก <https://epidcro.moph.go.th/cris-borderhealth/border.php>

- Bitner, M. J. and Booms, H. (1981). *Marketing Strategies and Organization: Structure for Service Firms*.
Donnelly, J. H. and George, W. R. (eds). Marketing of Services, Conference Proceedings. Chicago, IL.
American Marketing Association.
- Cochran, W. G. (1953). *Sampling technique*. New York: Willey.
- Cook, C., Heath, F., & Thompson, R. L. (2000). Analysis of response rates in web- or internet-based surveys.
Educational and Psychological Measurement, 60, 821-836.
- Grönroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The Marketing and
Organizational Behavior Interface. *Journal of Business Research*, 20, 3-11.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. (14th ed.). Shanghai: Shanghai People's Publishing
House.
- Rovinelli, R.J. and Hambleton, R.K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-
Referenced Test Item Validity. *Tijdschrift Voor Onderwijs Research*, 2, 49-60.