

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการใช้บริการโรงแรม
ระดับ 4 ดาว เขต รัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร
Chinese Tourists' Satisfaction with 4-Star Hotels
in Ratchadapisek Area, Bangkok

ชลธิ์ เสมอเชื้อ¹ อัจจิมา แซ่เฮ้ง² และกษิตศ วัชรพรรณ³

Chonlatee Samerchure¹, Atjima Saeheng² and Kasidit Watcharaphan³

บทคัดย่อ (Abstract)

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว เขต รัชดาภิเษก ในช่วงปี พ.ศ.2560 เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ โรงแรม โดยวิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากแบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักโรงแรม ระดับ 4 ดาว เฉพาะในเขตรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน เลือกโดยวิธีการสุ่มแบบ เจาะจง (purposive sampling) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจหลังการรับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อศึกษาระดับความพึงพอใจแยกย่อยตามด้านต่าง ๆ คือ ด้านลักษณะ ห้องพัก ราคา การบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่ามีค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) เท่ากับ 4.37, 4.23, 4.33 และ 4.12 ตามลำดับ แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลรายด้านดังกล่าวอย่างละเอียดแล้วทำให้ ทราบว่าผู้ตอบแบบสอบถามยังคงมองว่าความสะอาดของห้องพักยังไม่เหมาะสมกับราคา นอกจากนี้ ยังคงต้องการให้มีจุดบริการให้คำสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง ซึ่งสามารถ ให้บริการเป็นภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อสารได้ และจะมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้น หากในอนาคตผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว เขตรัชดาภิเษกสามารถเพิ่มบริการรถรับส่ง จากสนามบินถึงโรงแรมเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ (Keywords) : ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวชาวจีน, โรงแรมระดับ 4 ดาว, โรงแรมเขตรัชดาภิเษก

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร; Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University, Thailand; e-mail : Chonlatee.yc@gmail.com

²คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร; Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University, Thailand; e-mail : Atjima@pnru.ac.th

³คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร; Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajabhat University, Thailand; e-mail : kasidit@pnru.ac.th

Abstract

The study on Chinese tourists' satisfaction with 4-star hotels in Ratchadapisek area, Bangkok during the year 2017 to propose ways to improve service quality of the hotel. This research processed by using questionnaire for quantitative data collection. The population were 400 Chinese tourists who stayed in the 4-star hotels in Ratchadapisek area, randomly selected by using purposive sampling method. The research's outcome showed that the informants had high level of satisfaction after using the hotel services. When considering each aspect concerning room features, pricing, services, and facilities, it was found at high level with the mean ($\bar{x}$) of 4.37, 4.23, 4.33, and 4.12 respectively. When analyzing each aspect deeply in details, it revealed that the informants still thought that the cleanness of the hotel rooms were not correlated with the price. Moreover, they needed tourist information center around the hotels where the staff could communicate in Chinese or English. The level of satisfaction would get higher if the 4-star hotels could provide shuttle-bus transfer from the airport to the hotels.

Keywords : Satisfaction, Chinese tourists, 4-star hotels, Hotels in Ratchadapisek area

บทนำ (Introduction)

ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทยของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาปี พ.ศ. 2559 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนมีจำนวนมากเป็นอันดับ 1 ของไทย คิดเป็นสัดส่วน 26.6% เพิ่มขึ้นมากกว่า 4 เท่าในช่วง 10 ปี ที่ผ่าน ผลจากการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวชาวจีนทำให้มีการคาดการณ์ว่าธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยปีพ.ศ. 2560 จะมีแนวโน้มเติบโตเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง ปัจจุบันในเขตรัชดาภิเษกของกรุงเทพมหานคร ห้องพักของโรงแรมระดับ 4 ดาวได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวชาวจีนและชาวต่างชาติเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากตามจำนวนที่เพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาวมีการแข่งขันทั้งกับโรงแรมในระดับเดียวกัน และกับโรงแรมที่อยู่ในระดับที่สูงกว่า (Thai hotel standard measurement, 2015)

สิ่งที่สำคัญของธุรกิจโรงแรมคือคุณภาพงานบริการ (Service Quality) ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าความพึงพอใจจะนำไปสู่การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ดีของการบริการ ทำให้เกิดความต้องการที่จะมาใช้บริการ และทำให้เกิดการมาใช้บริการซ้ำอีกอย่างต่อเนื่อง โดยเกิดจากความใส่ใจของการให้บริการของพนักงาน การให้บริการที่เป็นเลิศทำให้โรงแรมมีความแตกต่างและโดดเด่นออกมาจากคู่แข่งทั้งหลายคุณภาพการบริการสามารถวัดได้โดยใช้ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมเปรียบเทียบกับความรู้สึกของลูกค้า หลังจากได้สัมผัสกับการบริการนั้น ซึ่งเป็นการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ

เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานหรือยกระดับการบริการของโรงแรมเพื่อรักษาภาพลักษณ์ เพิ่มรายได้และเพิ่มฐานลูกค้าให้แก่ธุรกิจและประเทศ ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นความสำคัญดังกล่าว ทำการศึกษาและเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการของธุรกิจโรงแรมระดับ 4 ดาว ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนารูปแบบการบริการให้ดีขึ้นและมีประโยชน์ต่อธุรกิจโรงแรมและธุรกิจที่พึ่งพาประเภทอื่นอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย (Research Objectives)

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว เขตราชดำริ กรุงเทพมหานคร
2. นำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงแรม

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยการแจกแบบสอบถาม ประเภทสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ให้กับนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าพักโรงแรมระดับ 4 ดาว เฉพาะในเขตราชดำริ กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ชุด จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยค่าสถิติ

ขนาดประชากรกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคำนวณโดยอาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้สูตรการหาความคลาดเคลื่อนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Yamane (1973) (กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5%) และทดสอบความเที่ยง (Reliability) และความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยประเมินค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ หลังจากนั้นจึงนำผลจากผู้เชี่ยวชาญมากร่างเครื่องมือวิจัยและทำการทดสอบ (Try Out) จำนวน 40 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย (Research Results)

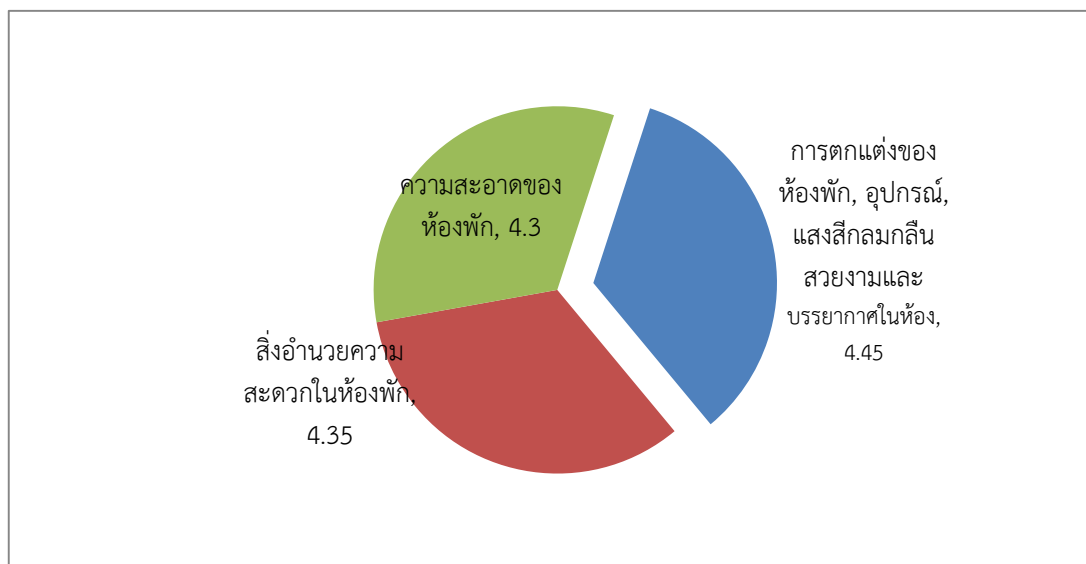
จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ซึ่งเป็นเพศหญิงจำนวนร้อยละ 52 มีช่วงอายุ 25-30 ปีซึ่งคิดเป็นร้อยละ 59 ของประชากรที่ทำการสำรวจ และร้อยละ 64 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ประมาณ 3,001-5,000 หยวน การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตราชดำริ กรุงเทพมหานครต่างกัดังนี้

1. เพศที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโรงแรมระดับ 4 ดาว เขตราชดำริ กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน
2. อายุที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโรงแรมระดับ 4 ดาว เขตราชดำริ กรุงเทพมหานครต่างกัน ในความพึงพอใจด้านลักษณะห้องพัก ด้านราคา และด้านการบริการ

3. รายได้ที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโรงแรมระดับ 4 ดาว เขตรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานครต่างกันในความพึงพอใจด้านลักษณะห้องพัก ด้านราคาด้านการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

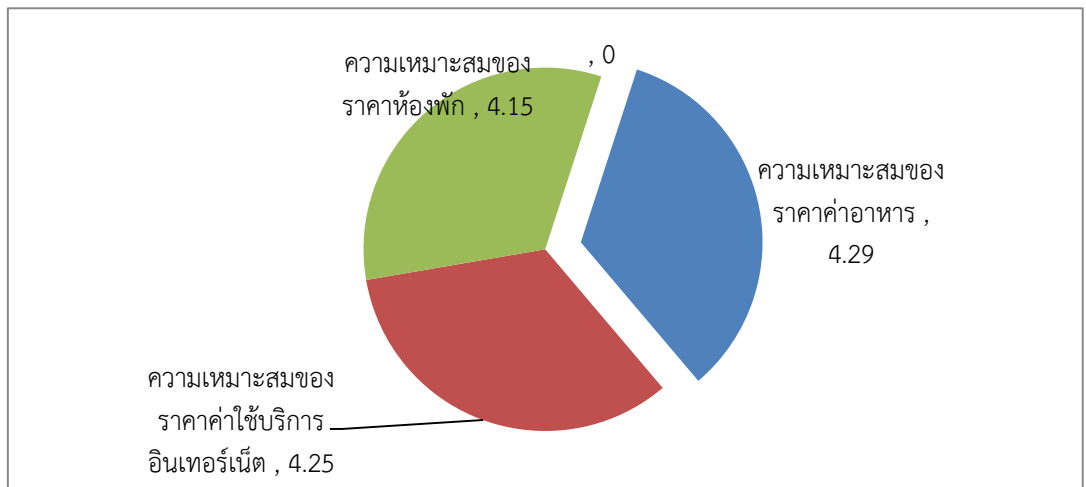
4. ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อความพึงพอใจต่อโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครต่างกันในความพึงพอใจด้านลักษณะห้องพักและด้านราคา

ผลการวิจัยประชากรกลุ่มตัวอย่างในครั้งพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะห้องพักโดยรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อในด้านนี้แล้วพบว่าปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดสามอันดับแรกคือ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการตกแต่งของห้องพัก, อุปกรณ์, แสงสี กลมกลืนสวยงามและบรรยากาศในห้อง อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 รองลงมาคือความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ซึ่งอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และความพึงพอใจที่น้อยที่สุดในด้านนี้คือความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องพัก ซึ่งคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ดังภาพที่ 1



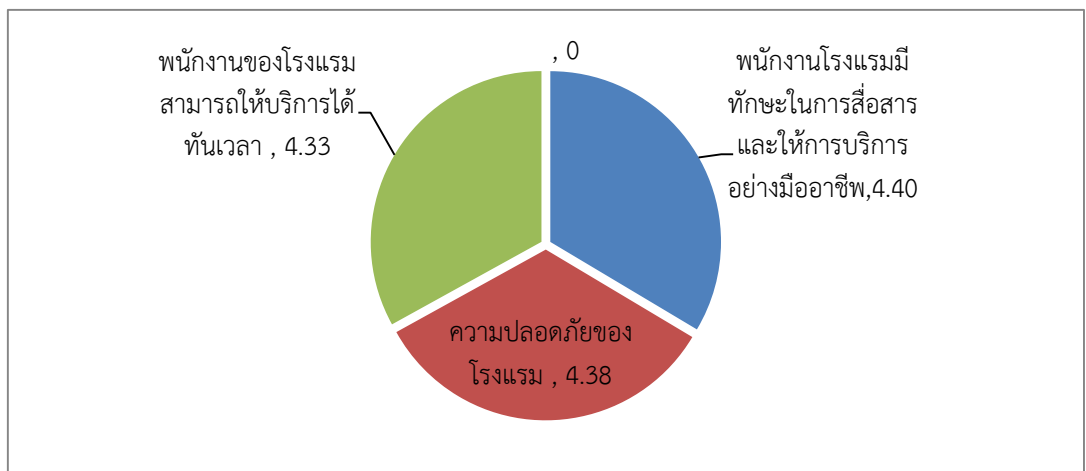
ภาพที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวเขตรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะห้องพัก

ผลความพึงพอใจด้านราคา โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดสามอันดับแรกคือ ความเหมาะสมของราคาอาหารเช้า อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาคือ ความเหมาะสมของราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และความเหมาะสมของราคาห้องพัก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ดังภาพที่ 2



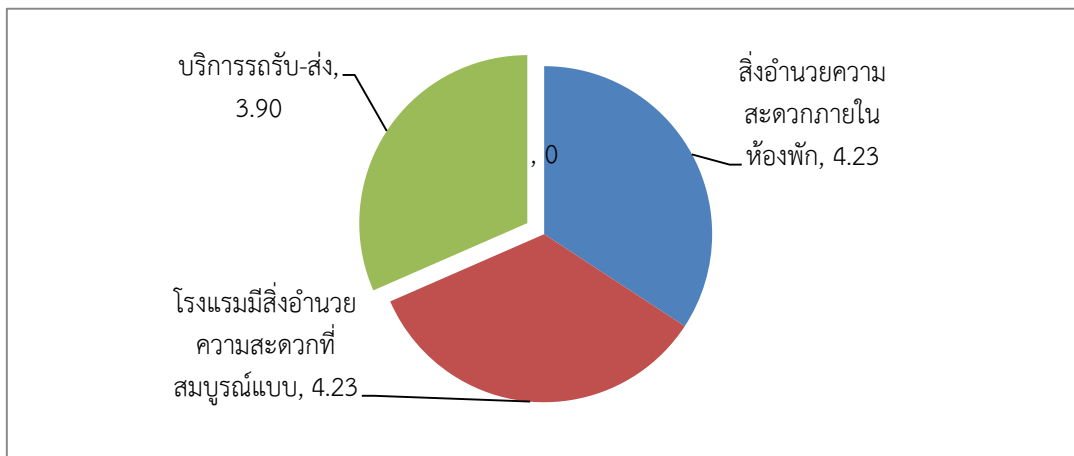
ภาพที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวเขตรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร ด้านราคา

ผลความพึงพอใจด้านการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่าปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดสามอันดับแรกคือ พนักงานโรงแรมมีทักษะในการสื่อสารและเข้าใจความต้องการของลูกค้าและให้บริการอย่างมีอาชีพออยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา ความปลอดภัยของโรงแรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และพนักงานของโรงแรมสามารถให้บริการได้ทันเวลาและมีความยืดหยุ่นในการบริการ สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวเขตรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร ด้านการบริการ

และผลความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อแล้วพบว่าปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดสามอันดับแรกคือ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักเช่นเครื่องปรับอากาศโทรทัศน์โทรศัพท์และอื่น ๆ อยู่ในสภาพปกติและมีสภาพดีอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 โรงแรมมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่สมบูรณ์แบบ เช่นฟิตเนส สปา และสระว่ายน้ำ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และบริการรถรับ - ส่ง อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวเขตรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

จากภาพรวมของผลการศึกษาคความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว ในเขตรัชดาภิเษก กรุงเทพมหานครพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนมีความพึงพอใจในด้านลักษณะห้องพักของโรงแรมระดับ 4 ดาว มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ความสะอาดในห้องพัก การตกแต่งของแสงสี บรรยากาศในห้องพัก ส่งผลให้เกิดความต้องการที่จะมาพักอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwanbundit and Adulphattanakit (2005: 177) ที่ได้กล่าวไว้ว่าสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการจะต้องมีความสวยงาม สะอาด มีการตกแต่งที่สวยงาม ทำให้ผู้รับบริการอยากที่จะเข้ามาใช้บริการอีก แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่แล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามยังคงมองว่าความสะอาดของห้องพักยังไม่เหมาะสมกับราคาค่าห้องพักที่จ่ายไปเท่าที่ควร

นักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตรัชดาภิเษกให้ความเห็นว่า ราคาค่าอาหารของโรงแรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับที่พึงพอใจมากที่สุด ไปในทิศทางเดียวกับราคาค่าห้องพัก และค่าบริการอินเทอร์เน็ตที่ทางโรงแรมมีบริการเสริมเพิ่มเติม ทั้งนี้วิเคราะห์ได้ว่าผู้ให้บริการเกิดความพึงพอใจต่อราคา ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รู้สึกยินดีที่จะจ่ายในราคานี้โดยเต็มใจ

เนื่องมาจากการรู้สึกว่าได้ใช้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับราคา สอดคล้องกับ Aday และ Andersen (1974) ที่ได้อธิบายเกี่ยวกับทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับการบริการและเป็นสิ่งที่ชี้วัดว่าการบริการที่ลูกค้าได้รับนั้นมีบริการที่ดีหรือมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดที่จะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจนั้น ส่วนใหญ่เกิดจากความพึงพอใจต่อราคาค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เมื่อลูกค้าต้องจ่ายเงินว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ต่อคุณภาพการบริการและราคาสามารถรับได้หรือไม่ ซึ่งในกรณีนี้เป็นด้านราคาที่มีความคุ้มค่าต่อราคา

ในส่วนของด้านการบริการ พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่ใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาวเขต รัชดาภิเษก กรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงแรมโดยรวมอยู่ระดับมาก เป็นเพราะผู้ให้บริการมีการสื่อสารที่ดี เข้าใจความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนให้การบริการอย่างมืออาชีพ รวดเร็วเหมาะสม มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพซึ่งสอดคล้องกับหนึ่งในทฤษฎีพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับการบริการของ Aday และ Andersen (1974) ที่ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจต่อพฤติกรรมและการแสดงออกของผู้ให้บริการเมื่อลูกค้ามาใช้บริการ เช่น การมีอัธยาศัยที่ดี การยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาสุภาพ และความห่วงใยต่อผู้มาใช้บริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าในงานบริการ อย่างในก็ตามจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของทางโรงแรมแต่ยังคงต้องการให้มีจุดบริการให้คำสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียง ซึ่งสามารถให้บริการเป็นภาษาจีนหรือภาษาอังกฤษที่สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ความพึงพอใจโดยรวมต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากมีสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรมอย่างเพียงพอ อาทิ พิตเนส สปา สระว่ายน้ำ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้องพักเอง จึงทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีกระบวนการจัดการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพและผู้ให้บริการสามารถนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยในกระบวนการนี้ได้ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการโรงแรมควรพิจารณาในเรื่องของบริการรับส่ง เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการให้มีการบริการรับ-ส่งระหว่างสนามบินและโรงแรม หากสามารถเพิ่มบริการในส่วนนี้ให้มากขึ้น จะสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อโรงแรมมากขึ้น และเป็นตัวเลือกในการพิจารณาการเลือกใช้บริการของผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้นตามด้วย

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

ผู้ประกอบการควรพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมให้ดียิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าควรพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ อาทิเช่น การจัดให้มีบริการรถรับส่งระหว่างสนามบินกับโรงแรม หรือการจัดจุดบริการให้คำสอบถามเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวบริเวณใกล้เคียงเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ให้บริการและกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ผู้ประกอบการของโรงแรมที่มีระดับดาวตั้งแต่ 4 ดาว ขึ้นไปควรทำการศึกษาปัจจัยเกี่ยวข้องที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเหล่านี้เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการภายในโรงแรมของตนให้ทันต่อเทรนด์ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นกว่าเดิมหรืออยู่ในระดับความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าชาวจีนต่อโรงแรมระดับ 4 ดาวเพิ่มเติมกับโรงแรมในเขตพื้นที่อื่น ๆ ด้วย

เอกสารอ้างอิง (References)

- “การวัดระดับมาตรฐานโรงแรมไทย”. (2558). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : http://www.kohtaotoday.com/standard_hotel.html. สืบค้น 28 สิงหาคม 2560.
- กรรณิกา ไชยวิเศษ. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการโรงแรมฮิลตันภูเก็ต อาเคเดีย รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดภูเก็ต. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- กฤษฎี กาญจนกิตติ. (2541). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัมปนาท ผุดผ่อง. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร. (2558). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เบญจพร แยมจำเมือง และศศิธร เจตานนท์. (2555). โรงแรม3ดาว ย่านถนนสุขุมวิทกับศักยภาพสำหรับการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ประเสริฐ ศิลป์จรรยา. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงแรมลายทองจังหวัดอุบลราชธานี. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิมพ์ชนก คันสนีย์. (2540). ปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รัชนิพร ก้อนคำ. (2547). คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- สมศิริ นิสิตศิริ. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนลเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธาสนี พัดไธสง. (2547). ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อโรงแรมอิมพีเรียลแมปิงเชียงใหม่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการบัณฑิต วิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ : อุดมพัฒน์กิจ.

- Aday, L. A., & Andersen, R. (1974). **A framework for the study of access to medical care.** *Health Service Research*, 9(3), 208–220.
- Maslow, A. H. (1943). **A theory of human motivation.** *Psychological Review*, 50(4), 370–396.
- Yamane, T. (1973). **Statistic: An introductory analysis (3rd ed.).** New York: Harper & Row.

Translated Thai References

- Chaiyasiriporn, C. (2015). **Satisfaction of Thai tourists towards 3-star hotels in Bangkok.** Master of Arts. Bangkok University. [In Thai]
- Chaiwiset, K. (2010). **Study of factors affecting the satisfaction of choosing to use the Hilton Phuket Arcadia Resort and Spa, Phuket Province.** Independent study report, Master of Business Administration, Rangsit University. [In Thai]
- Kanchanakitti, K. (1998). **Factors affecting hotel selection in Mueang District, Chiangmai Province.** Master's thesis, Chiang Mai University. [In Thai]
- Konkham, R. (2004). **Quality of service of hotels in Mueang District, Nakhon Ratchasima Province.** Master's thesis, Thammasat University. [In Thai]
- Nisitsiri, S. (2005). **Customer satisfaction with the International Hotel Chiang Mai.** Master of Business Administration in Business Administration, Chiang Mai University. [In Thai]
- Padthaisong, S. (2004). **Expectations and perceptions of the quality of service of Thai customers towards the Imperial Mae Ping Hotel, Chiang Mai Province.** Master of Business Administration, Graduate School, Srinakharinwirot University. [In Thai]
- Phudpong, K. (2006). **Tourist satisfaction with the services of hotels in Koh Samui.** Master's thesis, Surat Thani Rajabhat University. [In Thai]
- Sansanee, P. (1997). **Factors determining quality of service according to consumer perception in Chiang Mai province.** Master's thesis, Chiang Mai University. [In Thai]
- Siljurutheap, P. (1999). **Customer satisfaction towards the service of Laithong Hotel, Ubon Ratchathani Province.** Master's thesis, National Institute of Development Administration. [In Thai]

- Suwanbundit, A. and Adulphattanakit, P. (2005). **Psychology of Services**. Bangkok: Adul Pattanakit. [In Thai]
- Yamjamueang, B. and Chetanon, S. (2012). **3-star hotel in Sukhumvit area with potential for promoting the tourism industry to enter the ASEAN community**. Bangkok: Suan Sunandha Rajabhat University. [In Thai]
- "Thai hotel standard measurement". (2015). [Online]. Accessible: http://www.kohtaotoday.com/standard_hotel.html. Retrieved August 28, 2017. [In Thai]