

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร

The Satisfaction of People's Republic of China Tourists on the Service Quality of Hotel Staff in Bangkok

นภาพร ปาสวน

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมที่มีต่อนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน และศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม ในกรุงเทพมหานคร การศึกษาวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันโปรดักส์โมเมนต์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมที่มีต่อนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ดังนี้ ด้านความสุภาพของพนักงานโรงแรม ความสอดคล้องในการบริการ ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ ด้านความสะดวกในการรับบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนอง ตามลำดับ คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงแรมอีกครั้ง หากมีโอกาสได้เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร และพึงพอใจที่จะแนะนำโรงแรมที่เคยมาใช้บริการให้กับญาติหรือเพื่อนที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกรุงเทพมหานคร จากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน ที่มีต่อการบริการของพนักงาน พบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ได้แก่ ด้านความสุภาพของพนักงาน ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ ด้านความสอดคล้องในการบริการ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อการบริการของพนักงานโรงแรม

คำสำคัญ: คุณภาพการบริการ, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2560 นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยจำนวน 35.4 ล้านคน โรงแรมทั่วประเทศมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยโดยรวมอยู่ที่ประมาณ 70 – 75% (เจียรนัย อุตะมะ, 2561) ถือเป็นรายได้หลักคิดเป็นสัดส่วน 60 – 70% ของรายได้รวม (พุทธชาติ ลุนคำ, 2561, หน้า 4) ด้วยมูลค่าตลาดธุรกิจโรงแรมที่มีการขยายอย่างต่อเนื่อง

ส่งผลให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ธุรกิจโรงแรม ซึ่งผู้ประกอบการต้องมีการวิเคราะห์พฤติกรรมและความต้องการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ตลอดจนความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการที่จะได้รับจากโรงแรม (อรรถิกา พังงา, 2553, หน้า 279)

คุณภาพการบริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจท่องเที่ยวที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเมื่อใช้บริการและกลับมาใช้บริการนั้นซ้ำอีกครั้ง (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภัทรวดี วงศ์ปิ่นทะนัน, 2557, หน้า 155) คุณภาพการบริการของธุรกิจโรงแรมต้องอาศัยความละเอียดอ่อน การที่จะส่งมอบคุณภาพการบริการที่ดีจนทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจได้นั้นพนักงานถือเป็นกลไกสำคัญสำหรับการส่งมอบการบริการ ด้วยเหตุนี้พนักงานบริการต้องมีความเตรียมพร้อมอย่างเต็มที่ที่จะส่งมอบการบริการให้กับนักท่องเที่ยว (อรรถิกา พังงา, 2553, หน้า 280 – 281) คุณภาพการบริการสามารถทำให้เกิดทั้งข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบให้กับโรงแรม ข้อได้เปรียบ คือ ช่วงระยะเวลาที่นักท่องเที่ยวเข้าพักเป็นช่วงเวลาการสร้าง คุณภาพการบริการที่ดีให้กับนักท่องเที่ยวจนทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจต่อการบริการก็จะส่งผลต่อรายได้ที่มากขึ้นของโรงแรมที่จะเกิดขึ้นตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันก็สามารถสร้างข้อเสียเปรียบให้กับโรงแรมได้ โดยระหว่างที่นักท่องเที่ยวเข้าพักก็มีโอกาสที่จะเกิดข้อบกพร่องและความไม่สมบูรณ์ของการส่งมอบการบริการซึ่งอาจส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจต่อการบริการของโรงแรม (อรรถิกา พังงา, 2553 หน้า 224) คุณภาพการบริการจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินต่อไปได้ โดยมีพนักงานเป็นตัวกลางในการส่งมอบคุณภาพการบริการให้แก่นักท่องเที่ยว หากนักท่องเที่ยวได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการและเกินความคาดหวังนักท่องเที่ยวก็น่าจะเกิดพึงพอใจ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง

จากสรุปสถานการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ปี พ.ศ. 2561 ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า นักท่องเที่ยวจาก สาธารณรัฐประชาชนจีนเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยมากที่สุด (โพสทูเดย์, 2561) โดยการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนในกรุงเทพมหานคร สัดส่วน 79% พบว่า จะเลือกใช้บริการโรงแรมเป็นที่พักรแรมมากกว่าที่พักประเภทอื่น เพราะในปัจจุบันนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพ ความสะอาดสบาย สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย ความคุ้มค่าของราคา และนอกจากนี้นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนยังมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการที่สูงขึ้น มีความต้องการที่ซับซ้อนมากขึ้น (จารุพันธ์ จิระรัชนิรมย์, 2560)

ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจึงต้องตระหนักถึงคุณภาพการบริการที่ดีมีมาตรฐานเพื่อตอบสนองความคาดหวังของนักท่องเที่ยว โดยเน้นที่พนักงานที่มีหน้าที่ในการส่งมอบการบริการให้กับนักท่องเที่ยวโดยตรง พนักงานบริการต้องมีความพร้อมและมีความสามารถในการส่งมอบการบริการที่ดีเอาใจใส่ให้นักท่องเที่ยว ซึ่งหากพนักงานสามารถส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพให้กับนักท่องเที่ยวได้จนทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ จะส่งผลผลดีต่อโรงแรม ทั้งในด้านรายได้ที่เพิ่มมากขึ้น ด้านภาพลักษณ์ของโรงแรมที่ดีขึ้น เป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว ด้านการแข่งขัน

โรงแรมมีความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะการบริการที่ดีถือเป็นเอกลักษณ์ของโรงแรมเป็นสิ่งที่ยากต่อการลอกเลียนแบบ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริการ เพื่อเป็นประโยชน์แก่พนักงานในการพัฒนาพฤติกรรมบริการของตน และเพื่อประโยชน์แก่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลในการนำข้อมูลระดับความพึงพอใจที่ได้มากำหนดทิศทางแผนการดำเนินงานจัดอบรมบุคลากรให้มีผลการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ รวมไปถึงฝ่ายบริหารในการสร้างแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบริการ สร้างคุณภาพการบริการที่ดีเป็นมาตรฐาน จนทำให้นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ มีการบอกเล่าประสบการณ์ความพึงพอใจสู่ญาติหรือเพื่อน ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่ใช้บริการโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมที่ปฏิบัติต่อนักท่องเที่ยวสาธารณรัฐประชาชนจีนในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม

ขอบเขตการวิจัย

ด้านประชากรการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมในกรุงเทพมหานคร

ด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรคุณภาพการบริการ จำแนกออกเป็น 5 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านความสุภาพของพนักงาน ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ ด้านความสอดคล้องกันในการบริการ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนอง
2. ตัวแปรความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรม ประกอบไปด้วย ความพึงพอใจโดยรวม การกลับมาใช้บริการซ้ำ การแนะนำบอกต่อ

ด้านพื้นที่การเก็บข้อมูล

คือ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ด้านระยะเวลาเก็บข้อมูล

คือ เดือนสิงหาคม – เดือนพฤศจิกายน 2561

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมที่บริการต่อนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนในกรุงเทพมหานคร
2. ได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ฝ่ายบริหารและฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการบริหารจัดการคุณภาพการบริการของพนักงานให้มีคุณภาพมากขึ้น นำปัญหาที่พบมาจัดการพัฒนาพนักงาน โดยมีการฝึกอบรมอย่างตรงจุดเพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจตอบสนองกลุ่มลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่พนักงานโรงแรม ในการปรับปรุงการทำงานและยอมรับกลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน เร็วขึ้น ปรับทัศนคติและมุมมองที่มีต่อลูกค้าเพื่อการส่งมอบการบริการที่ดีและประทับใจให้แก่ลูกค้า

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนที่แน่นอนของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างประชากรแบบไม่ทราบขนาดประชากรของ Cochran (ธีรวุฒิ เอกะกุล อ้างถึงในมารยาท โยทองยศ และปราณี สวัสดิ์สรรพ, 2557) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เท่ากับ 384 คน

การสุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนในแหล่งช้อปปิ้งในจังหวัดกรุงเทพมหานครที่นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนนิยมมากที่สุดในปี 2560 ได้แก่ ห้างสรรพสินค้าเอมควอเทียร์ และ Aisatique the riverfront (The mall Group, 2560) จากนั้นจึงทำการสุ่มหน่วยตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มหน่วยตัวอย่างแบบบังเอิญเลือกนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มาท่องเที่ยวและพักอาศัยในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูล 2 ประเภท คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่เดินทางมาท่องเที่ยวและพักแรมในกรุงเทพมหานคร และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมโดยค้นคว้าจากหนังสือ และเว็บไซต์ โดยมีเรื่อง แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และทบทวนวรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลต่างๆ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง หลังจากเก็บข้อมูลแล้วนำผลไปประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สันโปรดักส์โมเมนต์

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57 มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 มีสถานภาพสมรส จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 มีรายได้ระหว่าง 4,001 – 6,000 หยวนต่อเดือน จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ประสบการณ์การเดินทางมาจังหวัดกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เคยเดินทางมาแล้ว 1 ครั้ง จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ระยะเวลาในการท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครคือ 1 - 2 วัน จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3 โดยส่วนใหญ่เดินทางกับบริษัทนำเที่ยว จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 46 และจองโรงแรมผ่านบริษัทนำเที่ยว จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับระดับคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมในด้านความสุภาพของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.19) รองลงมาคือ ด้านความสอดคล้องในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.98) ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านความสะดวกในการรับบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.73) และด้านความสามารถในการตอบสนอง (ค่าเฉลี่ย 3.53) และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความสุภาพของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับระดับคุณภาพการบริการด้านความสุภาพของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด กับเรื่องพนักงานมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 4.42)

ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับระดับคุณภาพการบริการด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด กับเรื่องพนักงานสามารถแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม การบริการ และราคาได้อย่างถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ด้านความสอดคล้องกันในการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับระดับคุณภาพการบริการด้านความสอดคล้องกันในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98) โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด กับเรื่องพนักงานมีความสุภาพกับลูกค้าทุกท่าน อย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.08)

ด้านความสะดวกในการรับบริการของพนักงานโรงแรม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับระดับคุณภาพการบริการด้านความสะดวกในการรับบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.73) โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด กับเรื่องพนักงานมีจำนวนเพียงพอ สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึงและทันตามเวลาที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.87)

ด้านความสามารถในการตอบสนอง ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยกับระดับคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนองในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.53) โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุด กับเรื่องพนักงานมีความรู้ในการตอบคำถามและสามารถให้ข้อมูลได้ (ค่าเฉลี่ย 3.58)

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อการบริการของพนักงานโรงแรมในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.71) จากการพิจารณารายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.92) หากมีโอกาสได้เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครอีกครั้งพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงแรมเดิมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.61) และหากมีโอกาสได้แนะนำญาติ หรือเพื่อนที่จะมาท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจที่จะแนะนำโรงแรมที่เคยมาใช้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.60)

การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อการบริการของพนักงานโรงแรม พบว่าคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ได้แก่ ด้านความสุภาพของพนักงาน ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ ด้านความสอดคล้องในการบริการ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อการบริการของพนักงานโรงแรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและวิจารณ์ผล

คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมที่มีต่อนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน สามารถอภิปรายตามลำดับดังนี้

คุณภาพการบริการด้านความสุภาพของพนักงาน นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับ การมีบุคลิกภาพที่ดี การแต่งกายเรียบร้อยของพนักงานโรงแรม การให้บริการด้วยความเป็นมิตรและความเคารพ คุณภาพการบริการในเรื่องของลักษณะทางกายภาพมาเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับงานวิจัยของ Akan (1995, อ้างถึงใน วรสุภา ชมวงศ์, 2552) ศึกษาเรื่องปัจจัยคุณภาพการบริการโดยทำการศึกษาในมุมมองของลูกค้าในธุรกิจโรงแรมระดับ 4 – 5 ดาว ในเมืองอิสตันบูล ประเทศตุรกี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิธนา อนันท์ทวาล (2555) ศึกษาเรื่องการวัดคุณภาพการบริการ กรณีศึกษาความคาดหวังและการรับรู้งานบริการโรงแรมระดับสามถึงสี่ดาวในกรุงเทพมหานครของชาวอังกฤษ ผลการศึกษาพบว่า ชาวอังกฤษให้ความสำคัญต่ออุปลักษณ์ทางกายภาพเป็นอันดับ

แรก และสอดคล้องกับการศึกษาของ Parasuraman, Zeithaml Berry (อ้างถึงใน จิระวัฒน์ อนุวิชชานนท์, 2554, 265 - 266) ที่ได้มีการพัฒนามาตรวัดคุณภาพการบริการ และอธิบายเกณฑ์การวัดคุณภาพการบริการในด้านความมีตัวตนหรือจับต้องได้ เป็นลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นตามผลการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ก็คือ การแต่งกายของพนักงาน และการมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสุภาพ ถือเป็นคุณลักษณะของพนักงานและเป็นบทบาทสำคัญของงานบริการ เนื่องจากการบริการไม่มีตัวตนและไม่สามารถจับต้องได้ นักท่องเที่ยวจึงมักอาศัยลักษณะสภาพแวดล้อมการบริการในการเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเองกับความสามารถในการให้บริการของพนักงานมาเป็นอันดับแรก

คุณภาพการบริการด้านความสอดคล้องในการบริการ พนักงานมีความสุภาพสามารถให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนได้อย่างเท่าเทียมกัน และให้ความสนใจและเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือ นักท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับคุณภาพการบริการของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภักทรวดี วงศ์ปันทะนัน (2557, หน้า 137 – 138) ได้อธิบายเรื่องความสนใจเอาใจต่อการบริการลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างเป็นธรรมชาติเป็นหลักการที่สำคัญที่สุด พนักงานบริการต้องให้ความสนใจดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการโดยทั่วถึงกัน ไม่ให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่แตกต่าง ซึ่งความสม่ำเสมอในการให้บริการสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยวได้ เป็นไปตามมาตรวัดคุณภาพการบริการ ของ Parasuraman, Zeithaml Berry (อ้างถึงใน จิระวัฒน์ อนุวิชชานนท์, 2554, 280 - 283) ได้อธิบายว่าความเชื่อถือในการบริการจะสะท้อนจากความสม่ำเสมอหรือความสามารถในการให้บริการขององค์กรนั้น การให้บริการในระดับเดียวกันทุกครั้ง คุณภาพการบริการที่ไม่มีความแตกต่างจะสามารถสร้างความเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยวได้ และความเชื่อถือเป็นคุณลักษณะการบริการที่สำคัญที่สุดของมาตรวัดคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ พนักงานสามารถแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการบริการได้อย่างชัดเจน และมีความชำนาญในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนได้อย่างถูกต้องทุกขั้นตอนตั้งแต่ครั้งแรกภายในเวลาที่กำหนด แสดงถึงการมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานบริการ สอดคล้องกับคุณภาพการบริการของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภักทรวดี วงศ์ปันทะนัน (2557, หน้า 137 – 138) ได้อธิบายเรื่องความมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานบริการและความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับระบบที่มีขั้นตอนอย่างชัดเจน และถูกต้องตามที่ได้ให้คำมั่นสัญญาไว้และตรงต่อเวลา และสอดคล้องกับทัศนะคุณภาพการบริการ การประเมินคุณภาพการบริการของ Parasuraman, Zeithaml Berry (อ้างถึงใน จิระวัฒน์ อนุวิชชานนท์, 2554, 265 - 266) ในมุมมองของลูกค้าจะพิจารณาเรื่องความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องสามารถรักษาสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าได้ ซึ่งการพิจารณาเรื่องดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ทัศนะคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือได้

คุณภาพการบริการด้านความสะดวกในการรับบริการ จำนวนพนักงานโรงแรมมีเพียงพอต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนอย่างทั่วถึง และนักท่องเที่ยวสามารถติดต่อพนักงานได้ง่ายเมื่อต้องการความช่วยเหลือ สอดคล้องกับคุณภาพการบริการของ บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา และพรภักทรวดี วงศ์ปันทะนัน (2557, หน้า 137 – 138) ได้อธิบายเรื่องความสะดวกในการติดต่อสื่อสารได้ง่าย การมีความพร้อมในการให้บริการอย่างทันทีทันใด คุณภาพการบริการย่อมขึ้นอยู่กับความพร้อมและความสะดวกที่จะให้บริการ ธุรกิจบริการจึง

จำเป็นต้องตรวจสอบดูแลคลากระวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆให้มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาในการตอบสนองการบริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบาย ความรวดเร็วในการเข้ารับบริการ และพึงพอใจในการบริการ

คุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนอง พนักงานมีความรู้ในการตอบคำถาม ให้ข้อมูลกับนักท่องเที่ยวได้ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับโมเดลช่องว่างคุณภาพการบริการ Parasuraman, Zeithaml Berry (อ้างถึงใน จิระวัฒน์ อนุวิชชานนท์, 2554, 267 - 270) เรื่องการส่งมอบการบริการ การตอบสนองการบริการที่ดีที่ความสามารถของพนักงาน ทักษะในการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า พนักงานมีความเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า สามารถให้ความรู้กับลูกค้าได้ จากผลการศึกษาพนักงานสามารถให้ข้อมูลและแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนได้ แต่ในเรื่องของทักษะในการสื่อสารภาษาต่างประเทศยังไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพของพนักงานอาจเป็นต้นเหตุของความเข้าใจผิดถึงความต้องการของนักท่องเที่ยว จนส่งผลต่อการให้บริการของพนักงานที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนได้

จากผลการศึกษาคูณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีน พบว่า นักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานโรงแรมในกรุงเทพมหานคร พึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงแรมหากเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานครอีกครั้ง และพึงพอใจที่จะแนะนำโรงแรมที่เคยมาใช้บริการให้กับญาติหรือเพื่อนที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยว แนวคิดช่วงเวลาทั้ง 5 ช่วงประสบการณ์ทางการท่องเที่ยว ของ Clawson and Knetsch (อ้างถึงในรวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2555, หน้า 2) ได้อธิบายถึงช่วงภายหลังจากการเดินทางท่องเที่ยวว่า ช่วงกิจกรรมสุดท้าย นักท่องเที่ยวจะระลึกถึงประสบการณ์ท่องเที่ยวที่ได้รับมา นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับความทรงจำของการเดินทางท่องเที่ยวที่ได้รับ โดยการระลึกถึงประสบการณ์ท่องเที่ยวนั้น นักท่องเที่ยวจะแสดงออกโดยการเล่าประสบการณ์ของเขาที่ได้รับ มาให้ผู้อื่นฟัง การชมภาพถ่ายต่างๆ การลงรูปถ่ายในโซเชียลมีเดียต่างๆ เป็นต้น และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ จิระวัฒน์ อนุวิชชานนท์ (2554, หน้า 78 – 76) ได้อธิบายเรื่องอิทธิพลปัจจัยต่างๆที่มีต่อนักท่องเที่ยว กล่าวคือ ธุรกิจท่องเที่ยวและบริการที่ดีจะต้องทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ใ้วางใจ เชื่อถือ บอกต่อถึงการบริการในแง่ดี ตลอดจนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยทางด้านจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดของนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยวได้ใช้บริการและเกิดความเชื่อถือและพึงพอใจจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อในครั้งต่อไป

การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อการบริการของพนักงาน จากการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม ได้แก่ ด้านความสุภาพของพนักงาน ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการบริการ ด้านความสอดคล้องในการบริการ ด้านความสะดวกในการรับบริการ ด้านความสามารถในการตอบสนอง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อการบริการของพนักงานโรงแรม ความพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการโรงแรมเดิมอีกครั้งและความพึงพอใจที่จะแนะนำโรงแรมที่เคยใช้บริการให้แก่ผู้อื่น เมื่อนักท่องเที่ยว

เกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลให้เกิดการแนะนำ บอกต่อ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง จากผลการศึกษาสอดคล้องกับ ทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ Francken and Vand Raaij (อ้างถึงใน รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2558, หน้า 146 – 147) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกิดจากปัจจัยภายนอก คือ คุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยว หรือความสอดคล้องกันระหว่างคุณภาพการบริการต่างๆ ที่ได้รับจากผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยว กับจำนวนเงินที่เขาได้จ่ายไปเพื่อให้ได้มาซึ่งบริการนั้นๆ จะส่งผลให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความรู้สึกคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรม พนักงานโรงแรมควรมีการพัฒนาศักยภาพใหม่บริการให้มากขึ้นในทุกๆด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการรักษามาตรฐานการบริการ และเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้มากขึ้น โดยเฉพาะคุณภาพการบริการด้านความสามารถในการตอบสนอง เรื่องทักษะด้านภาษาต่างประเทศ เป็นคุณสมบัติสำคัญที่พนักงานควรมีความเชี่ยวชาญเพื่อที่จะได้สื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจ และส่งมอบการบริการให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ

2. จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจากสาธารณรัฐประชาชนจีนที่มีต่อการบริการของพนักงานโรงแรม ถึงแม้ว่านักท่องเที่ยวจะมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของพนักงาน รวมไปถึงพึงพอใจที่จะกลับมาใช้บริการเดิมอีกครั้ง และแนะนำบอกต่อผู้อื่นในระดับมาก แต่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมก็ไม่ควรอยู่เฉย เพราะปัจจุบันธุรกิจโรงแรมมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงมากขึ้น และนักท่องเที่ยวมีความใส่ใจกับคุณภาพการบริการมากขึ้น หลายโรงแรมพยายามพัฒนาคุณภาพการบริการของตนเองเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว หากโรงแรมใดสามารถส่งมอบการบริการที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคาให้กับนักท่องเที่ยวได้ นักท่องเที่ยวก็พึงพอใจที่จะใช้บริการโรงแรมนั้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานโรงแรมตามแต่ละเขตพื้นที่ หรือศึกษาคุณภาพการบริการของพนักงานแต่ละพื้นที่หรือแต่ละโรงแรมเพื่อให้ทราบวิธีการในการบริการ มาตรฐานการบริการคุณภาพการบริการที่ทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจและนิยมเลือกใช้บริการโรงแรมนั้นๆ

2. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่หลากหลายเชื้อชาติ เพื่อผู้ที่ประกอบอาชีพอยู่ในธุรกิจโรงแรมหรือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจะมีความรู้และเข้าใจถึงความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในแต่ละชาติ รวมไปถึงแนวทางในการพัฒนาตนเองและพัฒนาธุรกิจของตนต่อไป

3. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาคุณภาพหรือปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวทั้งในด้านภาพลักษณ์ ราคา ทำเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น เพื่อที่จะได้ทราบว่าคุณภาพหรือปัจจัยในด้านใดที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา จากอาจารย์ที่ปรึกษา ด.ร. ชาศริต สกุลอิสริยาภรณ์ ที่ได้สละเวลาให้ความแนะนำ ข้อคิดเห็น และได้กรุณาตรวจสอบแก้ไข รวมไปถึงอาจารย์มหาวิทยาลัยรามคำแหงทุก ท่านที่ได้สละเวลาให้ความรู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ จนการศึกษาวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นภาพร ปาสวน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). เดือนพฤษภาคม ปี 2561 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติยังคงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 6. ค้นเมื่อ 6 กันยายน 2561 จาก https://secretary.mots.go.th/news_view.php?nid=1611.

จารุพันธ์ จิระรัชนิรมย์. (2561). แนะนำโรงแรมไทยพิชิตใจนักท่องเที่ยวจีน. ค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2561. จาก <https://www.posttoday.com/market/news/504423>.

จิระวัฒน์ อนุวิชานนท์. (2554). การตลาดการท่องเที่ยวและการบริการ. กรุงเทพฯ:บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ชนกฤต สังข์เฉย, พรหมมาตร จินดาไชติ. (2555). การวิเคราะห์คุณภาพบริการของอุตสาหกรรมเกสต์เฮาส์ในประเทศไทย. วารสารบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา,พรภัทรวดี วงศ์ปันทะนัน. (2557). จิตวิทยาและคุณภาพบริการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:หจก.เฟรินซ์ ข้าหลวง พรินต์ติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

พัฒนธีรา วงษ์ปภานนท์. (2560). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรมระดับห้าดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

มารยาท โยทองยศ และผศ.ปราณี สวัสดิสรณ์. (2557). การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย. ค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2561. จาก <http://www.fsh.mi.th/km/wp-content/uploads/2014/04/resch.pdf>.

รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. (2551). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ:โอ.เอส. พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.

รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. (2558). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:โอ.เอ.พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.

เลิศพร ภาวะสกุล. (2555). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรสุม ชามวงศ์. (2552). คุณภาพการบริการของอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย : การศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง โรงแรมบูติกและโรงแรมธุรกิจ. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- วีณา อนันทवाल. (2555). การวัดคุณภาพการบริการ กรณีศึกษาความคาดหวังและการรับรู้งานบริการโรงแรมระดับสามถึงสี่ดาวในกรุงเทพมหานครของชาวอังกฤษ. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). นักท่องเที่ยวจีนยังมองไทยเป็นจุดหมายท่องเที่ยวอันดับ 1 ของเอเชียทั้งปี 2561. ค้นเมื่อ 11 ตุลาคม 2561. จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-econ/business/Pages/z2925>.
- สิทธิพร พิมพ์สกุล. (2560). การจัดการปฏิบัติการและโซ่อุปทาน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วน มีน เซอร์วิส ซัพพลาย.
- สิริรัตน์ นาคแป้น. (2555). พฤติกรรมและแรงจูงใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการมาท่องเที่ยวเกาะพะงัน จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจมหาบัณฑิต.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2550). การจัดการการโรงแรม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อรรธิกา พังงา. (2553). การจัดการและปฏิบัติงานส่วนหน้า. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.