

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวด้านคุณภาพบริการและมาตรฐานความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

The Expectation of Tourist on Service Quality and Sanitary Safety Standards for Selection of Hotel Services in Chiang Rai Province

¹ธีรภัทร์ ทองใบ, ²ทัตษภร ศรีสุข และ ³อนันตพร วงศ์คำ

¹Teerapat Thongba, ²Thatsaporn Srisook and ³Anantaporn Wongkam

¹นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

²⁻³อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

¹Master of Business Administration Program, Nation University

²⁻³Lecturer of Master of Business Administration Program, Nation University

¹Corresponding Author Email: tonmayzai08@gmail.com

Received December 18, 2023; Revised January 25, 2024; Accepted April 5, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย และ 2) ศึกษาความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงรายโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวที่เคยมาเที่ยวและใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย จำนวน 400 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ด้วยวิธี Stepwise ผลการวิจัย พบว่า 1) ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย คือ การเอาใจใส่ผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจร้อยละ 59.70 ($R^2 = .597$) และ 2) ความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงรายคือ การจัดการความสะอาด การป้องกันของผู้นปฏิบัติงาน และสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ ตามลำดับ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจร้อยละ 54.10 ($R^2 = .541$)

คำสำคัญ: ความคาดหวัง; คุณภาพบริการ; มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย; การเลือกใช้บริการ

Abstract

This research aims to 1) study the expectation of tourist on service quality for selection of hotel services in Chiang Rai province and 2) study the expectation of tourist on sanitary safety standards for selection of hotel services in Chiang Rai province. Data were collected from distributed questionnaires to 400 service users selecting through non-population with convenience sampling, and engaging descriptive statistical methods,

namely, mean and standard deviation as well as testing hypothesis in the multiple regression analysis with stepwise. The research findings suggested that 1) the overall results of the expectation of service quality on tourist selection of hotel services in Chiang Rai province were the empathy, the tangibles and assurance, respectively, the decision coefficient at 59.70 ($R^2 = .597$), and 2) As for the expectation of sanitary safety standards on tourist selection of hotel services in Chiang Rai Province were the cleanliness management, the operator protection and the hygiene of buildings and equipment, respectively, the decision coefficient at 54.10 ($R^2 = .541$).

Keywords: Expectation; Service Quality; Sanitary Safety Standards; Hotel Services Selection

บทนำ

องค์การการท่องเที่ยวโลกแห่งสหประชาชาติ (UNWTO) ได้เสนอแนะมาตรการรองรับกับการฟื้นตัวจากไวรัสโควิด -19 ด้านการท่องเที่ยว โดยให้ความสำคัญกับการเดินทางที่เน้นปลอดภัย ในขณะที่ประเทศไทยนั้น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA เพื่อยกระดับมาตรฐานอุตสาหกรรมท่องเที่ยวควบคุมมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยตามแนวคิด “ซ่อม-สร้าง” เพื่อยกระดับมาตรฐานสถานประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวกับการให้บริการรูปแบบใหม่ที่ส่งเสริมการสร้างเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยวได้ท่องเที่ยวและพักผ่อนอย่างปลอดภัยและลดความเสี่ยงภายหลังจากสถานการณ์วิกฤติไวรัสโควิด -19 ในประเทศไทยได้คลี่คลายลง นโยบายการเปิดประเทศของภาครัฐตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564 เป็นต้นมา ได้ปลดล๊อคจากมาตรการล็อกดาวน์ จำกัดการเดินทาง การเว้นระยะห่างทางสังคมเป็นระยะเวลานานหลายเดือน ทำให้การท่องเที่ยวสามารถกลับมาเดินหน้าต่อได้อีกครั้งจากการถอดบทเรียนจากสถานการณ์โควิด-19 และฟื้นฟูอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยมุ่งก้าวข้ามจากยุคปกติใหม่ (New Normal) สู่วัยถัดไป (Next Normal) ซึ่งเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นเรื่องความสะดวก สุขอนามัยและความยืดหยุ่นในการให้บริการการท่องเที่ยวมากขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2564)

อย่างไรก็ตาม ความต้องการท่องเที่ยวท่ามกลางความไม่แน่นอนต่อการเกิดขึ้นซ้ำของโรคระบาดไวรัส ทำให้นักท่องเที่ยวเองมีความคาดหวังต่อสถานประกอบการและผู้ให้บริการต่างๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มีมาตรการที่ดีในการป้องกันและเตรียมพร้อมรับมือกับการแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมหากเกิดเหตุการณ์ซ้ำ ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญต่อการยกระดับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับการท่องเที่ยวในบริบทใหม่และตระหนักถึงความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวในระดับที่น่าเชื่อถือได้ ไว้วางใจได้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน และทำให้เกิดความเชื่อมั่นมากพอที่จะตัดสินใจกลับมาใช้บริการสถานประกอบการต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้อย่างมั่นใจได้อีกครั้งในอนาคต (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2564)

จังหวัดเชียงรายเป็นเมืองท่องเที่ยวหลักสำคัญในภาคเหนือตอนบนซึ่งภาพลักษณ์ของวัฒนธรรมล้านนามีศักยภาพเป็นทุนเดิม มีเอกลักษณ์งดงาม เป็นพื้นที่ที่มีความหลากหลายทางการท่องเที่ยวทั้งด้านวัฒนธรรม ศิลปะ ธรรมชาติ กลุ่มชาติพันธุ์ วิถีชีวิต อาหารพื้นถิ่นโดดเด่น ถือเป็นทรัพยากรท่องเที่ยวที่ทรงคุณค่าในการให้บริการเชิงส่งเสริมสุขภาพและเชิงผจญภัยกับนักท่องเที่ยว จึงเหมาะต่อการพัฒนาเป็นจุดหมายปลายทางให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ แต่ผลกระทบจากการระบาดของไวรัสโควิด -19 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ลดลงอย่างมากในปี พ.ศ.2563 จึงถึงเวลาปรับเปลี่ยนการท่องเที่ยวตามบริบทใหม่ในวิถีถัดไป (Next Normal) โดยการจัดทำแผนกลยุทธ์พัฒนาขีดความสามารถทางการแข่งขันให้ผู้ประกอบการในธุรกิจบริการท่องเที่ยวและบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีคุณภาพการบริการสู่มาตรฐานสากลโลก ที่มุ่งเน้นความสะดวก รวดเร็ว สะอาด ปลอดภัย และประทับใจ โดยที่ชุมชนเข้มแข็งและมีส่วนร่วมพัฒนาการท่องเที่ยว (กระทรวงการท่องเที่ยวและการกีฬา, 2565)

คุณภาพบริการ (Service Quality) เป็นเครื่องมือสำคัญในการชี้วัดถึงระดับการตอบสนองหรือส่งมอบบริการได้ตรงกับต้องการที่ลูกค้าคาดหวังได้ดีเพียงใด ซึ่งจะทำให้กลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปเมื่อรู้สึกประทับใจ ส่วนการให้บริการอย่างเต็มใจ ตั้งใจ ใส่ใจ และมีคุณภาพ ก็จะสามารถรักษาความจงรักภักดีของลูกค้าเดิมให้กลับมาใช้บริการซ้ำ สร้างและขยายฐานลูกค้าใหม่ได้เพิ่มขึ้น ทำให้องค์กรเติบโตได้ ดังที่กิตต์กวีณเดชน์ วงศ์หมั่น และประกาศิต โสภณจัสกุล (2564) ได้ศึกษาการสร้างเครื่องมือตรวจสอบความเชื่อถือและความเที่ยงตรงในการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการธุรกิจโรงแรม โดยเน้นเนื้อหา ด้านการบริการ สภาพแวดล้อมการบริการ แต่ไม่เน้นระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเครื่องมือวัดคุณภาพบริการของ Parasuraman et al. (1988) ที่เน้นวัดบริการที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความมั่นใจของผู้รับบริการ (Assurance) และการเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) ดังนั้น การท่องเที่ยวในยุควิถีถัดไป (Next Normal) มีแนวโน้มที่เน้นเรื่องความสะดวก สุขอนามัย และให้บริการที่ยืดหยุ่นมากขึ้น ตามแนวคิด SHA ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้นำมาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกเข้ากับมาตรฐานคุณภาพการให้บริการของสถานประกอบการ ช่วยลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่เชื้อของโรคระบาด โดยให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค เพื่อให้ประสบการณ์ที่ดี มีความสุข สร้างความมั่นใจแก่นักท่องเที่ยวและยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2564)

ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าว จึงมีความสนใจในการศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการและมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย โดยหวังว่าผลการศึกษาก็คงเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมเพื่อใช้เป็นแนวทางวางแผนปรับปรุง

และพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องตรงความต้องการของนักท่องเที่ยวบริบทใหม่ (New normal) ในวิถีชีวิตถัดไป (Next normal) เพื่อประโยชน์สูงสุดที่โรงแรมและผู้ให้บริการพึงจะได้รับ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

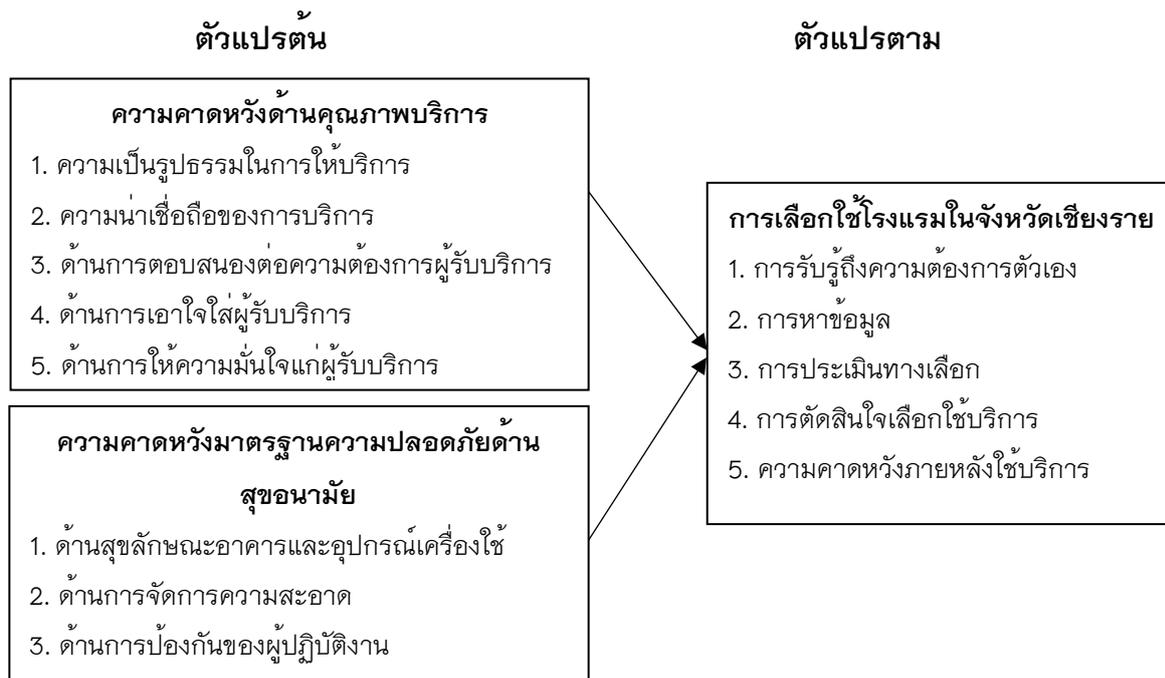
1. เพื่อศึกษาความคาดหวังคุณภาพการบริการ ของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความคาดหวังคุณภาพการบริการ ซึ่งได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย
2. ความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ซึ่งได้แก่ สุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ การจัดการความสะอาด และการป้องกันของผู้ปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยพัฒนากรอบแนวคิดโดยประยุกต์ใช้ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการของ Parasuraman et al. (1988) แนวคิดโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย หรือ Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2564) และทฤษฎีตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2546) ได้นำของ Schiffman and Kanuk (2000) มาประยุกต์ใช้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการศึกษาในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ประชากรในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,625,742 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2565) คำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ราย โดยสุ่มแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น ด้วยวิธีสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 2 ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการ ส่วนที่ 3 ความคาดหวังในมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ส่วนที่ 4 การเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มีการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence Index: IOC) เท่ากับ 0.93 โดยรายข้อคำถามที่อยู่ระหว่าง 0.67–1.00 ซึ่งมากกว่า .50 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Rovinelli & Hambleton, 1977) จากนั้นนำไปทดสอบกับนักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวและใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ 30 ราย ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 มีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.959, 0.975 และ 0.961 ตามลำดับ โดยความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.978 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นสูง (Cronbach, 1970)

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามในรูปแบบ Google Form เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลทางระบบออนไลน์ โดยนำมาวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อหาค่าอิทธิพลระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า นักท่องเที่ยวที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายและใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง ร้อยละ 67.50 มีอายุ 41 – 50 ปี ร้อยละ 29.20 สถานภาพโสด ร้อยละ 48.50 อาชีพข้าราชการ ร้อยละ 29.80 และมีรายได้ ไม่เกิน 15,000 บาท ร้อยละ 29.00

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของตัวแปรที่ศึกษา

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความคาดหวังด้านคุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

ลำดับ	ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	4.32	0.60	มากที่สุด
2	ความน่าเชื่อถือของการบริการ	4.40	0.63	มากที่สุด
3	ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ	4.38	0.61	มากที่สุด
4	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.34	0.62	มากที่สุด
5	ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.34	0.62	มากที่สุด
รวม		4.36	0.55	มากที่สุด

จากตาราง 1 พบว่า ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการกับด้านความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

ลำดับ	ความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้	4.26	0.65	มากที่สุด
2	ด้านการจัดการความสะอาด	4.39	0.62	มากที่สุด
3	ด้านการป้องกันของผูู้ปฏิบัติงาน	4.27	0.68	มากที่สุด
รวม		4.31	0.59	มากที่สุด

จากตาราง 2 พบว่า ความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยในการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการจัดการความสะอาด รองลงมาคือ ด้านการป้องกันของผู้ปฏิบัติงาน และด้านสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย

ลำดับ	การเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	การรับรู้ข้อมูลความต้องการของตนเอง	4.34	0.57	มากที่สุด
2	การหาข้อมูล	4.26	0.62	มากที่สุด
3	การประเมินทางเลือก	4.44	0.55	มากที่สุด
4	การตัดสินใจเลือกใช้บริการ	4.42	0.55	มากที่สุด
5	ความคาดหวังภายหลังการให้บริการ	4.34	0.57	มากที่สุด
รวม		4.36	0.50	มากที่สุด

จากตาราง 3 พบว่า การเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ๕ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ การประเมินทางเลือก รองลงมาคือ การตัดสินใจเลือกใช้บริการ ความคาดหวังหลังการให้บริการ การรับรู้ถึงความต้องการตัวเอง และการหาข้อมูล ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (MRA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R2) และ ค่าภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุของ ความคาดหวังคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย

ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการ	การเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	S.E.	b	β			Tolerance	VIF
ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ	.044	.187	.223	4.226	.000***	.367	2.724
ความน่าเชื่อถือของการบริการ	.047	.039	.049	.827	.409	.297	3.368
ด้านการตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ	.054	.056	.068	1.027	.305	.234	4.265
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	.053	.275	.338	5.155	.000***	.238	4.195
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	.042	.149	.184	3.529	.000***	.375	2.666

ความคาดหวัง ด้านคุณภาพบริการ	การเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	S.E.	b	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.130	1.299	-	10.013	.000***	-	-
R ² = .597 S.E. = .32005 F = 166.611							

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (1.960 ≤ t-value < 2.576) ** แสดงถึงนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2.576 ≤ t-value < 3.270) และ *** แสดงถึงนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (t-value ≥ 3.270)

จากตาราง 4 พบว่า การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) ถือว่าผ่านเกณฑ์ ทั้งนี้เพราะ ค่า Tolerance ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.234 ถึง 0.375 (มากกว่า 0.19) และค่า VIF ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 2.666 ถึง 4.265 (น้อยกว่า 5.30) (ปวีณา คำพุกกะ, 2556)

ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) ของความคาดหวังด้านคุณภาพบริการที่มีต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเท่ากับ 0.597 (ร้อยละ 59.70) โดยอิทธิพลของความคาดหวังด้านคุณภาพบริการที่มีต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย สามารถแสดงในรูปแบบสมการ ได้ดังนี้

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

$$\text{ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการ} = 1.299 + 0.275 (\text{ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ}) + 0.187 (\text{ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ}) + 0.149 (\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ})$$

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐานได้ดังนี้

$$Z_{\text{ความคาดหวังด้านคุณภาพบริการ}} = .338(Z_{\text{ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ}}) + .223(Z_{\text{ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ}}) + .184(Z_{\text{ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ}})$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบมาตรฐาน สรุปได้ว่า ความคาดหวังคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (B=.338) ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ (B=.223) และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (B=.184) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H₁ นั่นคือ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการสามารถพยากรณ์ความคาดหวังคุณภาพบริการได้

ตาราง 5 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) และ ค่าภาวะร่วมเส้นตรงเชิงพหุของ
มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว
ในจังหวัดเชียงราย

มาตรฐานความปลอดภัยด้าน สุขอนามัย	การเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	S.E.	b	β			Tolerance	VIF
ด้านสุขลักษณะอาคารและ อุปกรณ์เครื่องใช้	.055	.125	.163	2.283	.023*	.227	4.410
ด้านการจัดการความสะอาด	.037	.289	.359	7.711	.000***	.535	1.870
ด้านการป้องกันของผู้ปฏิบัติงาน	.051	.216	.295	4.209	.000***	.237	4.226
ค่าคงที่	0.129	1.637	-	12.735	.000***	-	-
$R^2 = .541$ S.E. = .34053 F = 155.696							

* นัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ($1.960 \leq t\text{-value} < 2.576$) ** แสดงถึงนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($2.576 \leq t\text{-value} < 3.270$) และ *** แสดงถึงนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($t\text{-value} \geq 3.270$)

จากตาราง 5 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Multicollinearity) ถือว่าผ่านเกณฑ์
ทั้งนี้เพราะ ค่า Tolerance ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.227 ถึง 0.535 (มากกว่า 0.19) และ ค่า VIF
ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 1.870 ถึง 4.410 (น้อยกว่า 5.30) (ปวีณา คำพุกกะ, 2556)

ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R^2) ของความคาดหวังด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย
ที่มีต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายเท่ากับ 0.541 (ร้อยละ 54.10)
โดยอิทธิพลของความคาดหวังด้านมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยที่มีต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม
ของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย สามารถแสดงในรูปแบบสมการ ได้ดังนี้

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบได้ดังต่อไปนี้

มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย = $1.637 + 0.289$ (ด้านการจัดการความสะอาด) $+ 0.216$
ด้านการป้องกันของผู้ปฏิบัติงาน $+ 0.125$ (ด้านสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้)

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

Z มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย = $.359(Z_{\text{ด้านการจัดการความสะอาด}}) + .295(Z_{\text{ด้านการป้องกันของผู้ปฏิบัติงาน}}) +$
 $.163(Z_{\text{ด้านสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้}})$

จากสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน สรุปได้ว่า มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย
ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ ด้านการจัดการ

ความสะอาด (B=.359) ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีค่ามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการป้องกันของผู้ปฏิบัติงาน (B=.295) และด้านสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ (B=.163) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน H₁ นั่นคือ ด้านการจัดการความสะอาด ด้านการป้องกันของผู้ปฏิบัติงาน และด้านสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ สามารถพยากรณ์มาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาในงานวิจัยนี้ พบประเด็นสำคัญ ดังนี้

จากความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญมากที่สุดในเรื่องความน่าเชื่อถือของการบริการที่โรงแรมต้องให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้มากกว่าตรงตามมาตรฐานคุณภาพของโรงแรมและการให้บริการที่ตีสม่าเสมอ ส่วนด้านอื่นๆ ที่สำคัญรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ การตอบสนองต่อความต้องการผู้รับบริการ การเอาใจใส่ และให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐภัทร บัณฑิตวรากล และเสาวลักษณ์ จิตต์น้อม (2565) ที่พบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจเป็นความสามารถของพนักงานที่จะสามารถให้บริการตรงตามมาตรฐานที่ตกลงไว้จึงส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรมและรีสอร์ตในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งแนวคิดของ Zeithaml et al. (1996) มองว่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) เป็นเกณฑ์หนึ่งของการประเมินคุณภาพการให้บริการที่พนักงานสามารถให้บริการได้ตรงตามที่สัญญาไว้ ทำให้ผู้รับบริการเชื่อมั่นว่าจะได้รับการตอบสนองตามต้องการ ซึ่งผลการวิจัยนี้สะท้อนถึงประสบการณ์ของผู้ใช้บริการในช่วงโรคระบาดโควิด 19 ที่ทำให้ยังต้องการความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ความคาดหวังคุณภาพการบริการของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ได้แก่ การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ความเป็นรูปธรรมในการให้บริการและการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวัดน์ ประสมสุข ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ และเอกฤทธิ แก้วประพันธ์ (2563) เรื่องการให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของรีสอร์ต ระดับ 3 ดาว ในอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สำหรับนักท่องเที่ยว GENERATION Z ที่พบว่า ต้องการให้ผู้ให้บริการเข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริงเพื่อเตรียมพร้อมให้บริการที่หลากหลายและห้องพักที่มีคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก ปลอดภัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของพอพิมพ์ สุขเนียม (2565) เรื่องแนวทางการพัฒนากิจกรรมการตลาดของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดภูเก็ตในยุค Next Normal จากมุมมองนักท่องเที่ยว Gen Y และ Gen Z ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพบริการและมีความตระหนักรู้ต่อสถานะสุขภาพ ซึ่งช่วยสนับสนุนให้มีการกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมถึงสอดคล้องกับการวิจัยของ Feli (2017) ที่ผลการศึกษาสะท้อนถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของลูกค้าในด้านความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่น

นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่สูงสุดคือ การจัดการความสะอาดของโรงแรม มากกว่าการป้องกันของผู้ปฏิบัติงานและด้านสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ของโรงแรม ตามลำดับ เนื่องจากยังมีการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน ขณะนี้นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่ต้องการเดินทางท่องเที่ยวและต้องอาศัยโรงแรมในการพักค้างคืนตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ จึงระมัดระวังมากเป็นพิเศษต่อการเลือกสถานที่พักแรมที่มีความปลอดภัยด้านสุขอนามัย

ความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ตามลำดับคือ ด้านการจัดการความสะอาดของโรงแรม และด้านการป้องกันของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นุสรดา ปารมี (2564) เรื่องพฤติกรรมวิถีใหม่ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวบนเกาะสีชัง ภายใต้มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังการระบาดของ COVID-19 ซึ่งพบว่า พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติทุกครั้งเมื่อเข้าพักในโรงแรม ได้แก่ สวมหน้ากากผ้าหรือหน้ากากอนามัยตลอดเวลาในที่สาธารณะ ไม่ใช้สิ่งของส่วนตัวร่วมกับผู้อื่น ตรวจวัดอุณหภูมิ ใส่ใจต่อการทิ้งสิ่งปนเปื้อนน้ำมูก น้ำลายในภาชนะหรือสถานที่ที่โรงแรมจัดเตรียมไว้ สอดคล้องกับสุเมธ กมลศิริวัฒน์ และบุษรา โปวาททอง (2564) เรื่องกลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี พ.ศ. 2563 ที่พบว่า โรงแรมมีการเข้าร่วมมาตรฐาน SHA เพื่อรับรองมาตรฐานความปลอดภัยต่อโรค COVID-19 ซึ่งมีผลต่อการรับรู้จากสาธารณะที่โรงแรมได้รับการรับรองมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากภาครัฐ ซึ่งผู้ประกอบการโรงแรมใช้เป็นกลยุทธ์รับมือกับสถานการณ์ COVID-19 ที่อาจเกิดขึ้นซ้ำในอนาคต เพื่อตอบสนองให้ตรงความต้องการของผู้ใช้บริการ ส่วนความคาดหวังมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขลักษณะอาคารและอุปกรณ์เครื่องใช้ในโรงแรม แม้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ แต่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เห็นว่ามีค่าความสำคัญมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาของ จัตตารัพร กลางสวัสดิ์ และ กัญทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2565) เรื่องการจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครพนม ที่พบว่า การจัดการโรงแรมภายใต้วิถีความปกติใหม่โดยใช้มาตรฐานของสาธารณสุขมีความสำคัญต่อลูกค้าชาวต่างชาติและกลุ่มลูกค้าองค์กรบริษัทนำเที่ยว โรงแรมจึงควรสร้างการรับรู้มาตรการความปลอดภัยควบคู่กับการตลาด เพื่อสร้างความแตกต่างของสินค้าและบริการให้ลูกค้าพึงพอใจและตัดสินใจใช้บริการ และสอดคล้องกับการศึกษาของ Xie (2020) ที่พบว่า การรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อสิ่งแวดล้อมทางกายภาพมีความสำคัญระดับมากที่สุด เพราะยังอยู่ในสถานการณ์ที่ต้องตระหนักถึงความปลอดภัยมากเป็นพิเศษ รวมถึงสอดคล้องกับการศึกษาของ Huang et al., (2020) ที่พบว่า การรับรู้ความเสี่ยงต่อสุขภาพเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งต่อกระบวนการตัดสินใจซื้อและบริการของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการในเรื่องของความน่าเชื่อถือของการบริการมากที่สุด โดยเฉพาะการที่โรงแรมนั้นสามารถให้บริการได้ตรงตามที่ระบุไว้ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการและมีสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่ทันสมัยครบถ้วนและสะอาด ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ทั่วกัน

2) ความคาดหวังด้านคุณภาพการบริการที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงรายมากที่สุดคือ การเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ซึ่งผู้ประกอบการโรงแรมควรตระหนักถึงความสำคัญการให้บริการที่ดีกับผู้ใช้บริการที่มีความต้องการแตกต่างกันและให้บริการเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ สามารถรักษาระดับการให้บริการที่ดีสม่ำเสมอตั้งแต่เริ่มเข้าพักจนออกจากที่พัก

3) ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่เลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงราย ให้ความสำคัญความคาดหวังต่อมาตราฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยมากที่สุดในเรื่องของการจัดการความสะอาด ซึ่งผู้ประกอบการโรงแรมควรมีการปรับปรุงแก้ไขโดยจัดลำดับความสำคัญ คือ การล้างทำความสะอาดอุปกรณ์ การทำความสะอาดด้วยวิธีการฆ่าเชื้อโรคบริเวณพื้นผิวสัมผัสหรือที่หยิบจับบ่อยครั้ง และการทำความสะอาดห้องพักรวมถึงบริเวณทางเดินห้องพัก

4) ความคาดหวังมาตราฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงรายมากที่สุดคือ การจัดการความสะอาด โดยเฉพาะอย่างยิ่งควรเน้นในเรื่องการล้างทำความสะอาดอุปกรณ์และผ้าที่ใช้ทำความสะอาดทั้งหมดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อในระดับความเข้มข้น (ppm) ที่สามารถกำจัดเชื้อไวรัสได้ มีการทำความสะอาดตามบริเวณพื้นผิวสัมผัสหรือที่หยิบจับบ่อยครั้ง เช่น ลูกบิด มือจับประตู ราวบันได เฟอร์นิเจอร์ โทรศัพท เป็นต้น อย่างละเอียดถี่ถ้วนและสม่ำเสมอ

5) ภาพรวมความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อขั้นตอนการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในจังหวัดเชียงรายที่ผู้ประกอบการโรงแรมควรรับรู้และปรับปรุงการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด คือ การประเมินทางเลือกก่อนตัดสินใจ โดยนักท่องเที่ยวจะเปรียบเทียบสิ่งอำนวยความสะดวกและมาตราฐานคุณภาพบริการในระดับเดียวกันก่อน จากนั้นจึงเปรียบเทียบราคา และพิจารณาวิธีการจองและเข้าถึงบริการได้ง่ายเป็นลำดับสุดท้าย

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาเพิ่มเติมในส่วนของ การประเมินความต้องการเกี่ยวกับมาตราฐานรักษาความปลอดภัยด้านสุขอนามัยของโรงแรมที่พักที่มีความแตกต่างกันตาม Generation ภายใต้สถานการณ์ที่ยังมีการเฝ้าระวังต่อการป้องกันโรคติดต่อจากเชื้อไวรัสที่กลับมาอีกครั้ง

2) การศึกษาภาพรวมด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทานในงานบริการของธุรกิจโรงแรมที่พักที่เชื่อมโยงกับงานบริการอื่นทั้งระบบ ตั้งแต่ต้นน้ำ-กลางน้ำ-ปลายน้ำ เพื่อหาแนวทางการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ในสถานะที่ประเทศชาติต้องการการฟื้นตัวทางเศรษฐกิจด้วยกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2565) *สถานการณ์ท่องเที่ยวรายจังหวัดในประเทศไทย*

ปี 2565. สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2566, จาก

<https://www.mots.go.th/news/category/705>.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2564). *มาตรฐาน SHA*. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2566, จาก

https://www.thailandsha.com/file/Registration_Manual_for_the_Sanitation_and_Safety_Standard_th.pdf?v=3.

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2564). *NEO Tourism ท่องเที่ยววิถีใหม่ Insight นักท่องเที่ยวยุค Next Normal*. ศูนย์พัฒนาวิชาการด้านตลาดการท่องเที่ยว-TAT Academy การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.

กิตต์กวีนิเทศน์ วงศ์หมั่น และประกาศิต โสภณจัสกุล. (2564). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดตาก. *วารสารการบริหารนิเทศบุคคลและนวัตกรรมท่องเที่ยว*, 7(2), 211-225.

จัดตาร์ทพร กลางสวัสดิ์ และกันทิมาลัย จินดาประเสริฐ. (2565). การจัดการโรงแรมที่พักขนาดกลางแบบวิถีความปกติใหม่ (New Normal) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 4(6), 1-15.

จิรวัดน์ ประสมสุข ศรีธญา เลิศพุทธรักษ์ และเอกฤทธิ์ แก้วประพันธ์. (2563). *การให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการของรีสอร์ท ระดับ 3 ดาว ในอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี สำหรับนักท่องเที่ยว GENERATION Z*. ในการประชุมวิชาการระดับนานาชาติและระดับชาติด้านบริหารธุรกิจและการบัญชี 2563 (INCBAA). หน้า 85-97.

ณัฐภัทร บัณฑิตวรากล และเสาวลักษณ์ จิตต์น้อม. (2565). การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของผู้ใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ทในจังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิทยาการจัดการวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 3(3), 91-107.

นุสรุ ปารมี. (2564). *พฤติกรรมวิถีใหม่ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวบนเกาะสีชัง ภายใต้มาตรการป้องกันและการเฝ้าระวังการระบาด COVID-19*. งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ปวีณา คำพุกกะ. (2556). *วิจัยธุรกิจ*. อุบลราชธานี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- พอพิมพ์ สุขเนียม. (2565). *แนวทางการพัฒนากลยุทธ์การตลาดของธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว จังหวัดภูเก็ตในยุค Next Normal จากมุมมองนักท่องเที่ยว Gen Y และ Gen Z*. สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีระฟิล์มและโซเทกซ์ จำกัด.
- สุเมธ กมลศิริวัฒน์ และบุษรา โปวาทอง. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้รับมาตรฐาน SHA ต่อผลกระทบ COVID-19 ในเขตกรุงเทพมหานครปี พ.ศ. 2563. *สารศาสตร์*, 4(3), 650-663.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper & Row.
- Feli, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. *Journal of Business & Financial Affairs*, 6(1),2-11.
- Huanga, X., Daib, S. and Xub, H. (2020). Predicting tourists' health risk preventative behaviour and travelling satisfaction in Tibet: combining the theory of planned behaviour and health belief model. *Tourism Management Perspectives*, 33(2),11-10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of marketing*, 64(1), 12-40.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. (2000). *Consumer behavior*. (5thed). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Xie, Y. (2020). *The Relationship among Marketing Mix, Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Chinese Tourists to Budget Hotel of Central Bangkok*. *International Journal of Business and Economics*, 2(1), 1-23.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper & Row.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. P. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of marketing*, 60(2), 31-46.