

การศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการในสถานการณ์ โควิด-19
ของโรงแรมระดับสี่ดาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
A Study of Service Quality Improvement in the Covid-19 Situation
of a Four-Star Hotel, Lat Krabang District, Bangkok

ณพร เจียมโฆสิต¹ และ กัลยรัตน์ เจียมโฆสิต²

Naporn Chiamkosit and Kanyarat Chiamkosit

Article History

Received: 2022-03-15

Revised: 2022-06-29

Accepted: 2022-06-29

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการรับรู้ทางกายภาพในสถานการณ์ โควิด-19 ของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบัง 2) ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในสถานการณ์ โควิด-19 ของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบัง และ 3) ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในสถานการณ์ โควิด-19 ของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบัง กลุ่มประชากรคือ ผู้รับบริการกับโรงแรมระดับสี่ดาวจำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการรับรู้ทางกายภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า มีการจัดเตรียมสถานที่ในโรงแรมพร้อมต่อการรับมือและป้องกันโรคที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับมาก รองลงมาทางโรงแรมมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ให้บริการในการป้องกันโรคโควิด-19 ตามลำดับ 2) ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า พนักงานบริการมีการเตรียมความพร้อมและมีวินัยในการปฏิบัติตนเองเป็นแบบอย่าง รองลงมาโรงแรมมีการจัดพนักงานคอยทำความสะอาดในจุดให้บริการถูกอนามัยเสมอ ตามลำดับ และ 3) ผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการตอบสนองโดยรวมอยู่ในระดับมาก พบว่า มีการจัดการเว้นระยะห่างในการให้บริการระหว่างพนักงานและผู้รับบริการอย่างเหมาะสม รองลงมาได้มีการจัดเตรียมความพร้อมการให้บริการอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ โควิด-19 โรงแรมระดับสี่ดาว

¹อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Lecture, Ph.D., Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep

²อาจารย์, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ

Lecture, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Krungthep

E-Mail: Chargarn.p@mail.rmuk.ac.th*Corresponding author

Abstract

The objectives of this research were 1) To study the improvement of service quality of physical perception in the situation of COVID-19 from a four-star hotel in Lat Krabang District 2) To study the improvement of service quality of reliability in the situation of COVID-19 from a four-star hotel in Lat Krabang District and 3) To study the improvement of service quality in the situation of COVID-19 from a four-star hotel in Lat Krabang District. Our survey with 400 people from 9 hotel. statistics used in the data analysis composed by percentage, mean, standard deviation.

The results showed that the service recipients had a high level of opinion on the improvement of the overall physical perception service quality. It was found that the hotel has prepared a place within the hotel to be ready to deal with and prevent epidemic diseases. It is at a high level. Also, the hotel has provided equipment to prevent the spread of COVID-19. The hotel has set clear preventive measures., respectively. There was a high level of improvement in the overall reliability of service quality. It was found that service workers had prepared and discipline to practice themselves as role models. Next, there are cleaning staff at service points., respectively. and the service recipient had an opinion on improving service quality in terms of overall response at a high level. It was found that the service distance between employees and service recipients was appropriately managed. There is proper preparation of service provision., respectively.

Keywords: Quality of service, COVID-19, Four-star hotels

บทนำ

เชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นกลุ่มของเชื้อไวรัสที่สามารถก่อให้เกิดโรคทางเดินหายใจ ซึ่งไวรัสที่อยู่ในกลุ่มนี้มีหลายสายพันธุ์ เนื่องจากตัวไวรัสมีสารพันธุกรรม RNA (Ribonucleic acid) ซึ่งมีโอกาสกลายพันธุ์สูงและสามารถติดเชื้อข้ามสายพันธุ์ได้ โดยเฉพาะในสถานที่ที่มีการรวมตัวกัน เช่น ตลาด ห้างสรรพสินค้า ร้านอาหาร เป็นต้น การติดเชื้อ โควิด-19 อาจทำให้เกิดอาการมีไข้ อ่อนเพลีย ปวดศีรษะ มีน้ำมูก เจ็บคอ ไอ หรืออาจมีลักษณะของปอดอักเสบ (Pneumonia) หรือหลอดลมอักเสบชนิดเรื้อรัง (Chronic Bronchitis) และอาจทำให้เกิดอาการรุนแรงได้มากในผู้สูงอายุหรือผู้ที่มีภูมิคุ้มกันบกพร่องและในที่สุดถึงแก่ชีวิตได้ (กองสุขศึกษา, 2563)

สำหรับประเทศไทยได้มีการแพร่ระบาดของ โควิด-19 ส่งผลให้รัฐบาลต้องใช้มาตรการที่เข้มข้นเพื่อเป็นการควบคุมการระบาด โดยเริ่มใช้มาตรการล็อกดาวน์ (Lockdown) ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 เป็นครั้งแรก และมีการล็อกดาวน์มา

เรื่อย ๆ มาในแต่ละพื้นที่โดยขึ้นอยู่กับแต่ละสถานการณ์ อันส่งผลให้เศรษฐกิจหยุดชะงัก โดยมาตรการดังกล่าวล้วนส่งผลกระทบอย่างยิ่งใหญ่ต่อภาคธุรกิจและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทย (สมประวิณ มั่นประเสริฐ, 2563)

ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหลักที่ได้รับผลกระทบสำคัญจากเศรษฐกิจที่มีการชะลอตัวอันเกิดจากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 อันเนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวที่ได้รับผลกระทบจากมาตรการล็อกดาวน์โดยตรง เนื่องจากนักท่องเที่ยวยกเลิกการเดินทางและการจองห้องพักต่างๆ ส่งผลให้โรงแรมขาดรายได้และส่งผลกระทบต่อภาพรวมของธุรกิจบริการเกิดการหดตัวอย่างรุนแรง ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมบางรายที่แบกรับภาระค่าใช้จ่ายและหนี้สินไม่ไหวต้องยุติธุรกิจหรือประกาศขายกิจการ โดยเฉพาะโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีเงินทุนไม่มากนักและไม่สามารถทนต่อสภาวะขาดสภาพคล่องติดต่อกันได้ยาวนานหลายเดือนหรือเป็นปี (Detchana.K, 2563)

รัฐบาลได้เข้ามาช่วยเหลือโดยมีการจัดตั้งโครงการ“เราเที่ยวด้วยกัน” โดยเริ่มมาตั้งแต่ 15 กรกฎาคม 2563 เป็นโครงการที่รัฐบาลจัดขึ้นเพื่อกระตุ้นให้ประชาชนเกิดการใช้จ่ายและท่องเที่ยวภายในประเทศโดยหลักๆ รัฐบาลได้สนับสนุนค่าโรงแรมร้อยละ 40% ของราคาที่พักต่อห้องต่อคืน และไม่เกิน 3,000 บาทต่อห้องต่อคืน ให้กับนักท่องเที่ยวภายในประเทศ และเพื่อเพิ่มสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นร้านอาหาร ธุรกิจการบิน เพื่อสนับสนุนการสร้างงานและฟื้นฟูสภาพการท่องเที่ยวของประเทศไทย และช่วยพยุงการดำเนินงานธุรกิจโรงแรมให้คงอยู่ ดังนั้นมาตรการป้องกันจึงเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความต้องการเดินทางท่องเที่ยวและเข้ารับบริการกับโรงแรมในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (พรไพสิน จุลพันธ์, 2563)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมขนาดเล็กถึงขนาดกลางได้มีการปิดตัวลง อันเกิดจากการบริหารงานแบบครอบครัว หรือมีนโยบายการบริหารแบบเชิงรับ รวมถึงมีเงินทุนที่ค่อนข้างจำกัดหรือขาดแคลนเงินทุน ส่งผลต่อสภาพการณ์อ่อนแอของการบริหารจัดการทำให้เกิดอุปสรรคโดยตรง ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงต้องการศึกษากลุ่มโรงแรมระดับสี่ดาว เขตลาดกระบัง อันเนื่องจากเป็นกลุ่มโรงแรมขนาดกลางที่ได้รับผลกระทบกับเหตุการณ์ในครั้งนี้อย่างมากทั้งต่อระบบการจัดการด้านทรัพยากรและการบริหารจัดการภายใน ประกอบกับพื้นที่ที่ทำการศึกษาดังกล่าวเป็นเขตพื้นที่ขนาดใหญ่และเป็นพื้นที่ที่มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่สำคัญที่หนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหรือการเผชิญอยู่กับปัญหาโรคระบาด โควิด-19 ในปัจจุบัน โดยจากการวางแผนและการรับมือต่อการแพร่ระบาดและความสามารถในการกลับมาฟื้นฟูพัฒนาโรงแรมเพื่อให้มีผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มาตรการในการวางแผนการดำเนินงานเพื่อการคงสภาพโรงแรมให้อยู่รอดโดยไม่ต้องปิดตัวลงจึงเป็นแนวทางสำคัญอันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและไว้วางใจที่จะเข้าใช้บริการได้อย่างสบายใจ มาตรการความปลอดภัยภายในโรงแรมจึงเป็นสิ่งสำคัญทั้งต่อตัวผู้รับบริการ พนักงาน รวมถึงผู้บริหารทุกคน

ดังนั้นในแต่ละโรงแรมต่างมีเทคนิคในการให้บริการต่อสภาวะการณ์ดังกล่าวที่แตกต่างกันไปเพื่อนำมาเป็นแบบอย่างในการบริหารจัดการให้กับโรงแรมต่างๆ ในปัจจุบัน คณะผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษา “คุณภาพบริการ” อันประกอบด้วยด้าน (1) การรับรู้ทางกายภาพ (2) ความน่าเชื่อถือ และ (3) การตอบสนอง เพราะเมื่อผู้รับบริการได้รับรู้ถึงการความตั้งใจในการให้บริการถึงคุณภาพบริการดังกล่าวทั้ง 3 ด้าน อันจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพการจัดการทั้งในด้านความสะอาดของพื้นที่ สุขอนามัยที่มีต่อผู้รับบริการ รวมถึงการจัดการกับระบบการบริการของพนักงานโดยรวมต่างๆ ในการดูแลและสร้างความเชื่อมั่นเมื่อผู้รับบริการเข้าพักกับทางโรงแรมระดับสี่ดาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

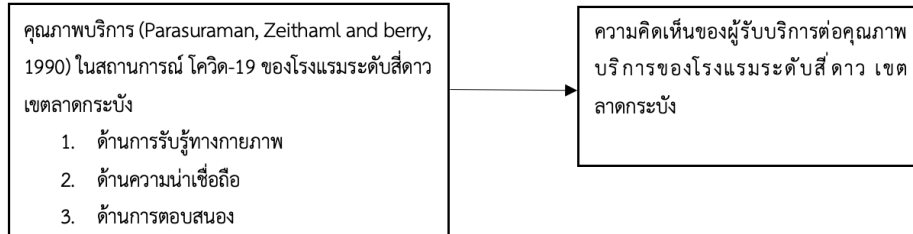
1. ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการรับรู้ทางกายภาพในสถานการณ์ โควิด-19 ของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบัง
2. ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในสถานการณ์ โควิด-19 ของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบัง
3. ศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในสถานการณ์ โควิด-19 ของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบัง

สมมุติฐาน

1. โรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบังมีการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการรับรู้ทางกายภาพในสถานการณ์ โควิด-19 อยู่ในระดับมาก
2. โรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบังมีการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือในสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก
3. โรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบังมีการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการตอบสนองในสถานการณ์โควิด-19 อยู่ในระดับมาก

ภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยตามความหมายของ พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2557) ให้ความหมายของ “ความคิดเห็น” ว่าเป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอ โดยพิสิทธ์ อุดชาชน (2558) ได้นำเสนอถึงหลักการวัดความคิดเห็นวิธีวัดแบบลิเคิร์ต (Likert’s Scale) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีการสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสนองแสดงทัศนคติในทางขึ้น ชอบ หรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความขึ้นชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 5 หรือ 4 คำตอบ และให้คะแนน เป็น 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับการให้คะแนน Positive หรือทาง Negative

ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของ Parasuraman Zeithaml & Berry (1990) ได้ให้ความหมายคุณภาพบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง โดยได้สร้างเครื่องมือ SERVQUAL และกำหนดมิติคุณภาพการบริการจาก 5 มิติ ออกเป็น 3 มิติ เนื่องจาก ด้านการรับรู้ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการตอบสนอง เป็นด้านที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของโรงแรมได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงทำการศึกษา 3 มิติ ดังนี้

1. ด้านการรับรู้ทางกายภาพ (Tangible) หมายถึง การบริการที่นำเสนอในลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และสามารถสัมผัสได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้สำหรับการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยการบริการทุกครั้งต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการรับบริการ อันจะทำให้เกิดการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือและสามารถไว้วางใจได้

3. ด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ โดยสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่ายและได้รับความสะดวกจากการเข้ามาใช้บริการ

ทำการศึกษาโรงแรมระดับสี่ดาว รวม 9 แห่ง ในเขตลาตกระบ้ง (Booking.com, 2664) ได้แก่ 1) โรงแรมแอท เรสซิเดนซ์ สุวรรณภูมิ (At Residence Suvarnabhumi Hotel) 2) โรงแรมพอร์ต คานารี บูติก (Port Canary Boutique Hotel) 3) โรงแรมโกลเด้น โฟเยอร์ สุวรรณภูมิ (Golden Foyer Suvarnabhumi Airport Hotel) 4) พงศกร บูติก รีสอร์ท (Pongsakorn Boutique Resort) 5) สุวรรณภูมิ วิลล์ แอร์พอร์ต โฮเต็ล (Suvarnabhumi Ville Airport Hotel) 6) โรงแรมคานาลิส สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต (Canalis Suvarnabhumi Airport Hotel) 7) โรงแรมคริสตัล สวีท สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต (Crystal Suites Suvarnabhumi Airport) 8) โรงแรมสุวรรณภูมิสวีทโฮเทล (Suvarnabhumi Suite) และ 9) โรงแรมพาราгон อินน์ (Paragon Inn) เนื่องจากเป็นโรงแรมขนาดกลางที่มีความน่าสนใจและได้รับโดยตรงต่อผลกระทบกับเหตุการณ์โรคระบาด โควิด-19 ประกอบกับเป็นเขตพื้นที่ใกล้สนามบินสุวรรณภูมิ จึงทำให้มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าพักได้อย่างสะดวกสบาย โดยโรงแรมดัง

กล่าวมีลักษณะเด่นที่เหมาะสมแก่การศึกษา กล่าวคือ 1) เป็นโรงแรมที่ใกล้พื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ 2) มีเส้นทางที่สามารถเดินทางได้อย่างสะดวกสบาย 3) มีแหล่งอำนวยความสะดวกไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่สำคัญ เช่นห้างสรรพสินค้า แหล่งการเรียนรู้ทางวัฒนธรรม เป็นต้น 4) เป็นโรงแรมที่ให้ความสะดวกสบาย มีอุปกรณ์การให้บริการครบครันและมีคุณภาพการให้บริการที่น่าเชื่อถือ 5) สามารถเดินทางเข้าเมืองและเดินทางไปต่างจังหวัดได้อย่างสะดวกและราบรื่น เป็นต้น

ระเบียบวิธีวิจัย

การค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาการปรับปรุงคุณภาพบริการในสถานการณ์ โควิด-19 ของโรงแรมระดับสี่ดาวในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประชากรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการที่ใช้บริการกับโรงแรมระดับสี่ดาวรวมทั้งสิ้นจำนวน 9 แห่งในเขตตลาดกระบี่ กรุงเทพมหานคร (Booking.com, 2564) โดยประกอบด้วย 1) โรงแรมแอท เรสซิเดนซ์ สุวรรณภูมิ (At Residence Suvarnabhumi Hotel) 2) โรงแรมพอร์ต คานารี บูติก (Port Canary Boutique Hotel) 3) โรงแรมโกลเด้น ฟอร์ สุวรรณภูมิ (Golden Foyer Suvarnabhumi Airport Hotel) 4) พงศกร บูติก รีสอร์ท (Pongsakorn Boutique Resort) 5) สุวรรณภูมิ วิลล์ แอร์พอร์ต โฮเทล (Suvarnabhumi Ville Airport Hotel) 6) โรงแรมคานาลิส สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต (Canalis Suvarnabhumi Airport Hotel) 7) โรงแรมคริสตัล สวีท สุวรรณภูมิ แอร์พอร์ต (Crystal Suites Suvarnabhumi Airport) 8) โรงแรมสุวรรณภูมิสวีทโฮเทล (Suvarnabhumi Suite) และ 9) โรงแรมพาราгон อินน์ (Paragon Inn) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา และได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ระดับค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.813 ซึ่งเป็นค่าที่สามารถยอมรับได้ โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวน 400 ชุด โดยแบ่งเป็นโรงแรมละ 45 ชุด ดำเนินการแจกแบบสอบถามกระจายไปตามโรงแรมทั้ง 9 แห่ง ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) และมีการคำนวณผลทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลทางคอมพิวเตอร์ด้วยระบบ SPSS ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย

ผลการแสดงค่าร้อยละของผู้รับบริการโรงแรมระดับสี่ดาวเขตตลาดกระบี่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 43 รองลงมาเป็นเพศชาย ร้อยละ 57 มีช่วงอายุ 31 ถึง 40 ปี ร้อยละ 34 รองลงมา มีช่วงอายุ 41 ถึง 50 ปี ร้อยละ 31 และ 50 ถึง 60 ปี ร้อยละ 18 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 47 รองลงมา สถานภาพโสด ร้อยละ 41 และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ร้อยละ 12 และส่วนใหญ่มีรายได้ มีรายได้ 25,001 ถึง 35,000 ร้อยละ 30 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 23 และมีรายได้ 15,001-25,000 บาท ร้อยละ 31 ตามลำดับ และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 30 รองลงมา อาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25 และอาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17 ตามลำดับ และส่วนใหญ่พบว่า มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 54 รองลงมา มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 24 และมีระดับการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 21 ตามลำดับ

ผลการศึกษาด้านการรับรู้ทางกายภาพของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตตลาดกระบี่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และเมื่อแยกออกเป็นรายปัจจัยพบว่า พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อทางโรงแรมที่มีการจัดเตรียมสถานที่ภายในโรงแรมพร้อมต่อการรับมือและป้องกันโรคระบาดที่เกิดขึ้น เช่น การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ต่างๆ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 รองลงมาทางโรงแรมมีการจัดเตรียมอุปกรณ์บริการในการป้องกันโรคระบาด เช่น เจลล้างมือ หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้นอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68 และทางโรงแรมมีการกำหนดมาตรการป้องกันที่ชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ ป้ายควบคุม เป็นต้น อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 ตามลำดับ

ผลการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตตลาดกระบี่โดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69 และเมื่อแยกออกเป็นรายปัจจัยพบว่า พนักงานบริการมีการเตรียมความพร้อมและมีวินัยในการปฏิบัติตนเองเป็นแบบอย่าง เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่าง เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 ค่า

เบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาโรงแรมมีการจัดพนักงานคอยทำความสะอาดในจุดให้บริการต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เช่น เคาน์เตอร์รับจอง ลิฟท์โดยสาร เป็นต้น อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 และพนักงานบริการมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้กับผู้รับบริการได้รับทราบอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 ตามลำดับ

ผลการศึกษาด้านการตอบสนองคุณภาพบริการของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบังโดยรวมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78 และเมื่อแยกออกเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อทางโรงแรมมีการจัดการเว้นระยะห่างในการให้บริการระหว่างพนักงานและผู้รับบริการอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.77 รองลงมาการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ฉากกั้นแบบสายป้องกันโรคระบาดหน้าเคาน์เตอร์รับจอง เป็นต้น อยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.74 และพนักงานสามารถให้ข้อมูลถาม-ตอบต่อสถานการณ์กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมอยู่ในระดับมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาด้านการรับรู้ทางกายภาพของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบัง โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกออกเป็นรายปัจจัยพบว่า พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อทางโรงแรมที่มีการจัดเตรียมสถานที่ภายในโรงแรมพร้อมต่อการรับมือและป้องกันโรคระบาดที่เกิดขึ้น เช่น การทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคในพื้นที่ต่างๆ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาทางโรงแรมมีการจัดเตรียมอุปกรณ์บริการในการป้องกันโรคระบาด เช่น เจลล้างมือ หน้ากากอนามัย เจลแอลกอฮอล์ เป็นต้นและทางโรงแรมมีการกำหนดมาตรการป้องกันที่ชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ ป้ายควบคุม เป็นต้น อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสามารถตอบคำถามสมมุติฐานงานวิจัยข้อที่หนึ่งที่ว่า “โรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบัง มีการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการรับรู้ทางกายภาพในสถานการณ์ โควิด-19 อยู่ในระดับมาก” ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ รสสุคนธ์ แซ่

เฮีย (2558) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยพฤติกรรมการให้บริการโรงแรม คุณภาพบริการส่วนประสมการตลาดบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการของโรงแรมด้านการรับรู้ทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการโรงแรมระดับห้าดาวโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานต้อนรับมีความพร้อมและให้ความช่วยเหลือแขกอย่างเต็มใจอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.81 รองลงมาโรงแรมมีระบบการลงทะเบียนเพื่อเข้าพักและแจ้งออกที่มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.80 โรงแรมมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกหลากหลายอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.79 และโรงแรมมีการทำความสะอาดห้องทุกวันอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ย 4.78 ตามลำดับ และคล้ายคลึงกับงานวิจัยของ รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต” โดยผลการวิจัยพบว่าด้านการรับรู้ทางกายภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 โดยสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการรับรู้ทางกายภาพเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับโรงแรม เช่น ด้านสุขอนามัย ความปลอดภัย มาตรการการป้องกันและการแก้ไข เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในการกลับมาใช้บริการของโรงแรมระดับสี่ดาว เขตลาดกระบัง ได้ต่อไป

ผลการศึกษาด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบังโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกออกเป็นรายปัจจัย พบว่า พนักงานบริการมีการเตรียมความพร้อมและมีวินัยในการปฏิบัติตนเองเป็นแบบอย่าง เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่าง เป็นต้นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาโรงแรมมีการจัดพนักงานคอยทำความสะอาดในจุดให้บริการต่างๆอย่างสม่ำเสมอ เช่น เคาน์เตอร์รับจอง ลิฟท์โดยสาร เป็นต้น อยู่ในระดับมาก และพนักงานบริการมีการสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้กับผู้รับบริการได้รับทราบอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสามารถตอบคำถามสมมุติฐานในข้อที่สองที่กล่าวว่า “โรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาดกระบัง มีการ

ปรับปรุงคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก” ซึ่งตรงกับผลการศึกษางานวิจัยของ ศันสนีย์ สิมขันธ์ (2556) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมที่อยู่ในเครือต่างชาติระดับ 4-5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.13 และเมื่อแยกเป็นรายปัจจัยพบว่า มีการชำระเงินที่มีความถูกต้องอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาพนักงานผ่านการฝึกอบรมและมีความรู้เป็นอย่างดีอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.21 และพนักงานให้บริการอย่างถูกต้องอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.11 ตามลำดับ และตรงกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2560) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหิวฬ่อ จังหวัดชลบุรี” โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการให้ความสำคัญในด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อธนาคารมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.52 อันเนื่องจากการสร้างความน่าเชื่อถือจากพนักงานผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น ทั้งความเอาใจใส่ การให้บริการตามเวลาที่กำหนดไว้ เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับองค์กร ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า ด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรม เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเช่นกัน เช่น การเตรียมความพร้อม การวางแผนงานในการบริการ ผู้รับบริการ รวมถึงมาตรการการป้องกันต่างๆ ในการรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว ล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่สร้างความน่าเชื่อถือของผู้รับบริการที่มีต่อโรงแรมระดับสี่ดาวในเขตลาคกระบี่

ผลการศึกษาด้านการตอบสนองคุณภาพบริการของ โรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาคกระบี่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกออกเป็นรายปัจจัยพบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อทางโรงแรมมีการจัดการเว้นระยะห่างในการให้บริการระหว่างพนักงานและผู้รับบริการอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับมาก รองลงมาได้มีการเตรียมความพร้อมในการให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ฉากกั้นแบบสายป้องกันโรคระบาดหน้าเคาน์เตอร์รับจอง เป็นต้น อยู่ในระดับมาก และพนักงานสามารถให้ข้อมูลถาม-ตอบต่อสถานการณ์กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ซึ่งสามารถตอบคำถามสมมุติฐานข้อที่สามที่กล่าวว่า “โรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาคกระบี่มีการปรับปรุงคุณภาพบริการด้านการตอบสนองอยู่ในระดับมาก” ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ นิตยา พรวรรณ (2558) ที่ทำการศึกษา

เรื่อง “แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน กรณีศึกษาโรงแรมในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา” โดยผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ในด้านการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็วโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.56 และเมื่อแยกออกเป็นรายปัจจัยพบว่า พนักงานมีความกระตือรือร้นและเอาใจใส่แก้ปัญหาได้ตามต้องการอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.71 รองลงมา มีการจองห้องพักได้หลายช่องทางและหลายภาษาอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ และตรงกับงานวิจัยของ หัสยา อิทอง (2560) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการ คุณภาพผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ราคา และคุณลักษณะของร้านค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อร้านค้าปลีกสินค้าออร์แกนิกของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร” โดยผลการศึกษาพบว่า ผู้มาใช้บริการในคุณภาพการบริการของร้านค้าปลีกสินค้าออร์แกนิก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 ในการบริการที่รวดเร็ว และถูกต้องไม่ต้องรอคิวนาน ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่าด้านการตอบสนองคุณภาพการบริการของโรงแรมเป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะการจัดการที่เป็นรูปธรรมในการบริการ รวมถึงการจัดเตรียมพนักงานที่มีความพร้อมในการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อให้โรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาคกระบี่ได้มีการจัดเตรียมความพร้อมเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ด้านการรับรู้ทางกายภาพ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาคกระบี่ ในปัจจัยทางโรงแรมมีการกำหนดมาตรการป้องกันที่ชัดเจน เช่น ป้ายประกาศ ปลายควบคุม เป็นต้น อยู่ในระดับที่น้อยที่สุด ดังนั้นคณะผู้วิจัยมีความคิดเห็นและขอเสนอแนะให้ทางโรงแรมมีการกำหนดมาตรการป้องกันที่ชัดเจนและอธิบายให้ผู้รับบริการได้เข้าใจและรับทราบทุกคนร่วมกัน รวมถึงมีการติดป้ายประกาศให้ได้ใจความตามจุดบริการสำคัญๆ ที่ผู้รับบริการเดินผ่านหรือใช้บริการเป็นประจำ เป็นต้น

ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับสี่ดาวเขตลาคกระบี่ ในปัจจัยพนักงานบริการมีการสื่อสารเพื่อให้เกิด

ความเข้าใจในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้กับผู้รับบริการได้รับทราบ อยู่ในระดับที่น้อยที่สุด ดังนั้นคณะผู้วิจัย มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้ทางโรงแรมมีการจัดอบรมความรู้ด้านสถานการณ์ โควิด-19 และการป้องกันตัวอย่างถูกวิธีรวมถึงการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตน และอธิบายให้กับผู้รับบริการได้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องและชัดเจน

ด้านการตอบสนอง พบว่าผู้รับบริการมีความคิดเห็นในการปรับปรุงคุณภาพบริการของโรงแรมระดับสี่ดาวเขต ลาดกระบัง โดยพบว่าพนักงานสามารถให้ข้อมูลถาม-ตอบต่อสถานการณ์กับผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ในระดับที่น้อยที่สุด ดังนั้นคณะผู้วิจัยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะให้ทางโรงแรมจัดตั้งหน่วยงานประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลในช่วงสถานการณ์นี้ขึ้นมาอย่างชัดเจนเพื่อทำหน้าที่ในการแนะนำ

ถาม-ตอบ ไขข้อสงสัยให้กับผู้รับบริการถึงระบบและมาตรการของโรงแรมในการป้องกันได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการทำงานวิจัยครั้งต่อไป

คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าใช้บริการโรงแรมของผู้รับบริการ หลังสถานการณ์ โควิด-19” เนื่องจากเพื่อต้องการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ เพราะหากมีการเปิดประเทศให้กับนักท่องเที่ยวได้เข้ามาใช้บริการแล้วนั้น ทางธุรกิจโรงแรมจะมีการวางแผนปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในอนาคต และสร้างการดึงดูดและจูงใจผู้รับบริการให้เกิดความสนใจได้อย่างไร

บรรณานุกรม

- กองสุศึกษา (2563). *กองสุศึกษา*. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. <http://www.hed.go.th/information/index/238>
- ชลธิชา ศรีบำรุง (2560). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิตยา พริ้วพรม (2558). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. คณะวิทยาการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นพรัตน์ บุญเพียรผล (2558). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการของธุรกิจร้านอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิสิทธิ์ อุดชาชน (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร งานของเทศบาลตำบลบ้านฝาง อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2557). *ความคิดเห็น*. กองธรรมศาสตร์และการเมือง.
- พรไพลิน จุลพันธ์ (2563). ย้อนรอย ‘เราเที่ยวด้วยกัน’ โปรเจกต์สุดปัง...แต่เกือบพังเพราะกลโกง! *กรุงเทพธุรกิจ*.
- รสสุคนธ์ แซ่เฮีย (2556). *ปัจจัยพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม คุณภาพการบริการ และคุณค่าตราสินค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่ใช้บริการ โรงแรมระดับห้าดาวแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ]. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

- คันสนีย์ สีมิมขัต (2556). *ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับ ส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ไม่ได้ตีพิมพ์]. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมประวิณ มั่นประเสริฐ (2563). *อนาคตไทยในโลกหลังโควิด กับกระแสข่าวเปลี่ยนแม่ทัพเศรษฐกิจ*. Workpoint TODAY.
- หัสยา อิทอง (2560). *คุณภาพบริการ คุณภาพผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์ราคา และคุณลักษณะของร้านค้า ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีต่อร้านค้าปลีกสินค้าออร์แกนิกของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์]. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Booking.com (2564). *โรงแรมระดับ 4 ดาว เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร*. <https://www.booking.com/city/th/bangkok.en.html?aid=1610687>
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York : Harper Collins Publishers.
- Detchana.K. (2563). *ธุรกิจโรงแรมปี 63 หดตัวแรงจากโควิด กรุงเทพ-ภูเก็ตติดโผสูญรายได้ท่องเที่ยวหนักสุด*. Investing.com.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A., (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The free press.
- Yamane, Taro (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*, 2nd Ed., New York : Harper and Row.