

ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพของโรงแรมระดับ 3 ดาว
ในเขตกรุงเทพมหานคร

EXPECTATIONS OF CHINESE TOURISTS ON QUALITY OF 3-STAR HOTELS
IN BANGKOK

บุษบา อู่อรุณ *

Busaba Auaroon

(Received : November 25, 2019 ; Revised : January 20, 2020 ; Accepted : January 20, 2020)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้ 1) ศึกษาความคาดหวังในการบริการ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวัง 3) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการมาใช้บริการของนักท่องเที่ยวกับความคาดหวัง ประชากรคือนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการของโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรวัด 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเข้าพักกับความคาดหวังในการบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่เข้าพัก บุคคลที่เข้าพักด้วย จำนวนครั้งที่เข้าพักในช่วง 1 ปี และระบบการจองที่พัก ต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลจากการวิจัยทำให้ทราบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้ประกอบการ (ธุรกิจโรงแรมและธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง) สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการสร้างความพึงพอใจเพื่อให้เกินความคาดหวังของนักท่องเที่ยวได้ต่อไป

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ โรงแรมระดับ 3 ดาว นักท่องเที่ยวชาวจีน

Abstract

This research mainly aimed to investigate the behavior of Chinese tourists who use the services of 3 star hotels in Bangkok. The purposes of the study were as follows: 1) to study the service expectation of Chinese tourists, 2) to compare

*
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, e-mail : busaba@southeast.ac.th

personal factors with the expectations of Chinese tourists, and 3) to compare the behavior of Chinese tourists using services with their expectations. The instrument used in the research was a 5 level gauges questionnaire. The statistics used for data analysis were frequency and percentage, arithmetic mean, standard deviation, One-way ANOVA, t-test and f-test. The reliability of the questionnaire was calculated using the SPSS program. The reliability based on Cronbach's Alpha Coefficient revealed that the reliability of the questionnaire was 0.86. The results of data analysis in terms of the relationship between the behavior of occupancy and the expectation of Chinese tourists using the service in the 3-star hotel in Bangkok showed that there was not a statistically significant different at the level of .05 among Chinese service users with the differences in the purpose of using the service, length of stay, shared guests, the number of stays in one year and the booking system. The result of the research showed the behavior of Chinese tourists who use the 3-star hotels in Bangkok. The entrepreneur, business people related to the hotel management can apply the information to create satisfaction in order to exceed the expectations of tourists in the future.

Keywords : Service quality, 3-Star hotel, Chinese tourists

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูงเป็นอันดับหนึ่งและมีบทบาทต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย เพราะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยถึง 19.44 ล้านคน และขยายตัวเพิ่มขึ้น 12% เมื่อเทียบกับช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมาและอาจจะมีจำนวนมากถึง 30 ล้านคน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2561) ทั้งนี้มีนโยบายที่เน้นให้ธุรกิจท่องเที่ยวเป็น 1 ใน 15 นโยบายเร่งด่วนสำคัญของประเทศ และประเทศไทยจัดว่าเป็นประเทศที่มีศักยภาพในการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก เพราะมีแหล่งท่องเที่ยวที่อุดมสมบูรณ์ มีการคมนาคมที่สะดวกสบาย มีสถานที่ท่องเที่ยวที่เป็นวัฒนธรรมที่น่าสนใจและมีขนบธรรมเนียมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ สร้างความตื่นตาตื่นใจให้กับนักท่องเที่ยวทั่วโลก

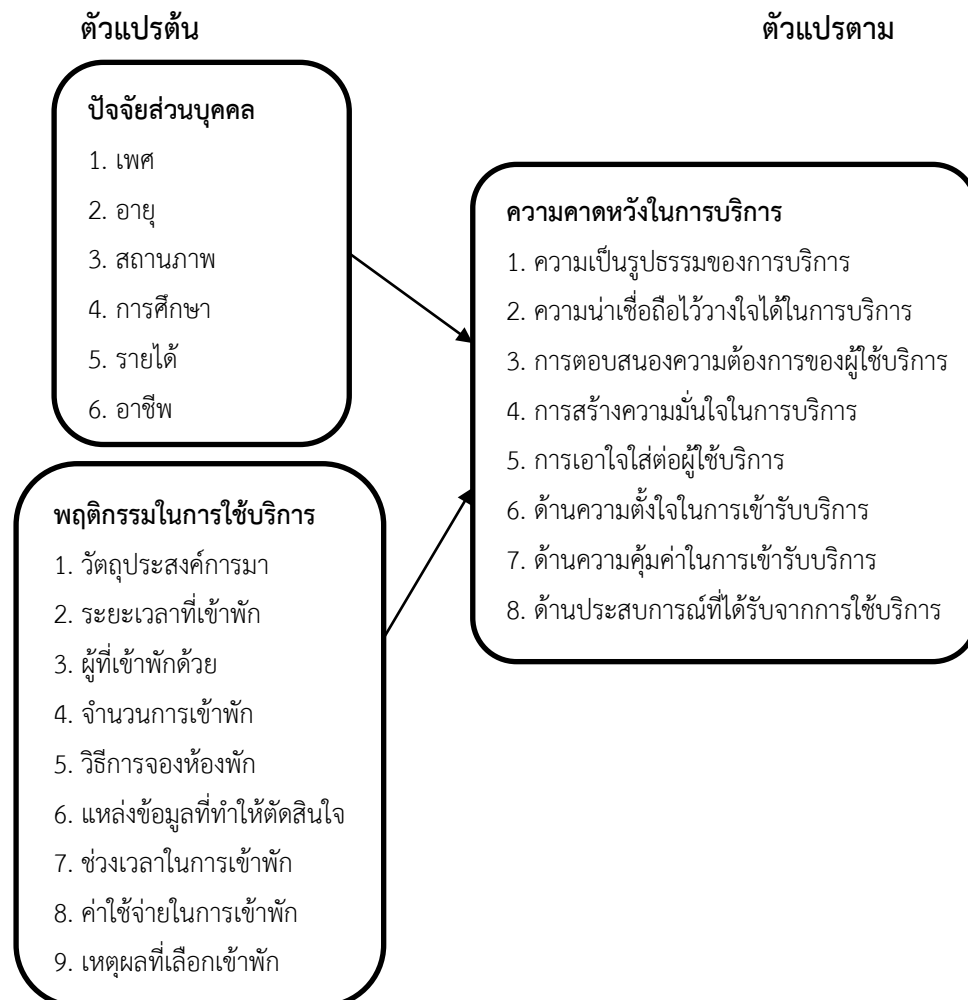
คุณภาพการบริการจึงเป็นหัวใจหลักเพราะ 1) ผู้ประกอบการโรงแรมไทยในระดับ 3 ดาวไม่ควรนิ่งนอนใจในการปรับปรุงคุณภาพของโรงแรมและด้านการบริการ 2) เพราะจะทำให้โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครสามารถยืนหยัดต่อสู้กับคู่แข่งได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขต

กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางในการวางแผนปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการบริการของ โรงแรมว่ามีความคาดหวังไว้อย่างไร เพื่อให้ผู้ประกอบการไทยปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการส่วนใด เพื่อการบริการของโรงแรมไทยจะได้เป็นที่นิยมและได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวชาวจีนมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังในการบริการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการโรงแรม ระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการมาใช้บริการของนักท่องเที่ยวชาวจีนกับความคาดหวังในการมาใช้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการดำเนินวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร (ระหว่าง มกราคม-เมษายน 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 387 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบ ความสอดคล้องของเนื้อหา ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา มีค่า IOC สูงกว่า 0.86 หลังจากนั้นนำ แบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 30 คน แล้วนำผลไปวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient (Cronbach,1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.970

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและทีมงานกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คนที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร มี 7 แห่ง ได้แก่ 1. โรงแรม Bangkok Rama Hotel 2. โรงแรม Chaydon Sathorn Hotel 3. โรงแรม Malasia Hotel 4. โรงแรม S.D.Avenue Hitel 5. โรงแรม ST.James Hotel 6. โรงแรม Ibis Styles Bangkok Khaosan Viengtai Hotel 7. โรงแรม Pinnacle Lumpinee Hotel & Spa Bangkok Hotel และรอรับแบบสอบถามกลับคืน แล้วนำมาจัดระบบข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ก่อนนำไปวิเคราะห์ ประมวลผลและแปลความหมายข้อมูล เพื่อทำรายงานผลการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) อธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้ t-test และ f-test

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละจำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	236	61.00
หญิง	151	39.00
อายุ		
20-30 ปี	159	41.10
31-40 ปี	120	31.00
41-50 ปี	63	16.30
60 ปี ขึ้นไป	45	11.60
สถานภาพ		
โสด	167	43.20
สมรส	192	49.60
หย่าร้าง	28	7.20
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	189	48.80
ปริญญาตรี	190	49.10
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.10
รายได้ต่อเดือน		
20,001-30,000 บาท	98	25.30
30,001-40,000 บาท	153	39.50
40,001-50,000 บาท	136	35.10
อาชีพ		
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	61	15.80
พนักงานบริษัทเอกชน	166	42.90
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	119	30.70
อาชีพอิสระ	41	10.60
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชายจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีรายได้ 30,001 - 40,000 บาท จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 มีสถานภาพสมรส 192 คน คิดเป็นร้อยละ 49.60 มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 41.10 มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10

2. ผลการศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 แสดงผลการศึกษาข้อมูลของพฤติกรรมการเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร		
พักผ่อน /ท่องเที่ยว	184	47.50
ติดต่อกิจการ/ธุรกิจ	203	52.50
ระยะเวลาที่เข้าพัก		
1 คืน	45	11.60
2 คืน	105	27.10
3 คืน	71	18.30
มากกว่า 3 คืน	166	42.90
โดยส่วนใหญ่เข้าพักกับใคร		
คนเดียว	14	3.60
ครอบครัว	188	48.60
เพื่อน	128	33.10
เพื่อนร่วมงาน	57	14.70
ในช่วง 1 ปี เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพฯ ประมาณกี่ครั้ง		
เพิ่งใช้บริการครั้งแรก	109	28.20
2-3 ครั้ง /ปี	217	56.10
4-5 ครั้ง /ปี	43	11.10
มากกว่า 5 ครั้ง / ปี	18	4.70
โดยส่วนใหญ่จองที่พัก อย่างไร		
จองผ่านเว็บไซต์ของโรงแรม	207	53.50
จองผ่านตัวแทนจำหน่าย	87	22.50
โทรศัพท์จองกับทางโรงแรม	53	13.70

ตารางที่ 2 (ต่อ) แสดงผลการศึกษาข้อมูลของพฤติกรรมการเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขต กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จองผ่านเว็บไซต์การท่องเที่ยว	40	10.30
แหล่งข้อมูลใดที่ทำให้ตัดสินใจเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาว		
บริษัททัวร์	18	4.70
อินเทอร์เน็ต	273	70.50
การแนะนำจากครอบครัว/เพื่อน	78	20.20
หนังสือพิมพ์	18	4.70
โดยส่วนใหญ่เดินทางเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาวในช่วงใด		
ช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์	19	4.90
ช่วงเทศกาล	276	71.30
ช่วงวันหยุดประจำปีของบริษัท	78	20.20
อื่น ๆ	14	3.60
ค่าใช้จ่ายในการเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ต่อคืน/ ต่อห้อง		
ต่ำกว่า 1,000 บาท	42	10.90
1,001-1,500 บาท	68	17.60
มากกว่า 2,000 บาท	277	71.60
เหตุผลในการเลือกเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาว		
ราคา	48	12.40
การเดินทางสะดวก	193	49.90
ความสวยงามของโรงแรม	18	4.70
สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม	70	18.10
ความปลอดภัย	58	15.00
รวม	387	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่ มีจุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการโรงแรมในเขต กรุงเทพมหานคร เพื่อติดต่อเรื่องงานและทำธุรกิจ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 ระยะเวลาที่เข้าพักส่วนใหญ่ พักมากกว่า 3 คืน จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 42.90 โดยส่วนใหญ่เข้าพักกับครอบครัว จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 และในช่วง 1 ปี เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพฯ ประมาณ 2-3 ครั้ง จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 56.10 ส่วนใหญ่จองที่พักผ่าน

เว็บไซต์ของโรงแรม จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 แหล่งข้อมูลที่ทำให้ตัดสินใจเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาว คือ สื่อ อินเทอร์เน็ต จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70.50 ส่วนใหญ่เดินทางเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาวในช่วงเทศกาล จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 71.30 ในด้านค่าใช้จ่ายในการเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ต่อคืน/ ต่อห้อง ส่วนใหญ่ มากกว่า 2,000 บาท จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 และเหตุผลในการเลือกเข้าพักที่โรงแรมระดับ 3 ดาว คือการเดินทางสะดวก จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 49.90

3. ผลการศึกษาข้อมูลความคาดหวังในการบริการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคาดหวังในการบริการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคาดหวังในการบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว	$\bar{x}$	sd.	แปลผล
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.64	0.31	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ	4.31	0.37	มาก
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.31	0.54	มาก
ด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการ	4.58	0.47	มากที่สุด
ด้านการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	3.81	0.41	มาก
ด้านความตั้งใจในการเข้ารับบริการ	4.50	0.47	มากที่สุด
ด้านความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ	4.56	0.46	มากที่สุด
ด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ	3.55	0.38	มาก
รวม	4.16	0.27	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าความคาดหวังในการบริการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความคาดหวังในการบริการในด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) รองลงมาคือด้านความคุ้มค่าในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56) ด้านความตั้งใจในการเข้ารับบริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50) และสิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวจีนมีความคาดหวังน้อยที่สุดคือด้านประสบการณ์ที่ได้รับจากการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55)

จากการทดสอบสมมติฐานศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังในการมาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่ารายได้ต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ผลการศึกษาความสัมพันธ์พฤติกรรมการเข้าพักกับความคาดหวังในการบริการของโรงแรม

ระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานครแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ และเหตุผลของการเข้าพัก ต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนต่อคุณภาพของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร” มีผลการวิจัย ดังนี้

1. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบมีระดับความคาดหวังในการบริการของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16

2. ความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมในการเข้าพักกับความคาดหวังในการบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร รายได้ต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังในการบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพบว่าแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจ และเหตุผลของการเข้าพัก ต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผล

1. ผลการศึกษาด้านการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวในเขตกรุงเทพมหานครของนักท่องเที่ยวชาวจีน พบว่านักท่องเที่ยวมีความคาดหวังในการบริการด้านการสร้างความมั่นใจในการบริการเกี่ยวกับบริเวณโดยรอบของโรงแรมมีระบบกล้องวงจรปิดบันทึกภาพตลอด 24 ชั่วโมง มีอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานและปลอดภัย เช่น ถังดับเพลิง /บันไดหนีไฟ ซึ่งสอดคล้องกับผลสำรวจของ กฤษฎิยา มูลศรี และรัตนาศิณี (2559) ซึ่งศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสำคัญในด้านความปลอดภัยในอันดับต้น ๆ ในการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการเกี่ยวกับโรงแรมมีความน่าเชื่อถือในด้านภาพลักษณ์ โรงแรมมีรูปแบบที่ทันสมัย และห้องพักสะอาด ปลอดภัย มีระบบระบายอากาศที่ดี ห้องพักรับสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และได้มาตรฐานเช่น WFI อินเทอร์เน็ต เครื่องปรับอากาศ อุปกรณ์ในห้องน้ำ สระว่ายน้ำ ฟิตเนส มีป้ายหรือสัญลักษณ์บอกชื่อโรงแรมอย่างชัดเจน ที่ตั้งสะดวกในการเดินทาง และที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Trust) เป็นปัจจัยที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างกันและกัน ความไว้วางใจจะยังคงอยู่เมื่อบุคคลมีความมั่นใจ เชื่อถือ ความไว้วางใจจะช่วยลดความไม่แน่นอน ความเสี่ยงและความระมัดระวังของกระบวนการความคิดในการตอบสนองอย่าง

พื้นที่ทันใดที่มีต่อตราสินค้า นักการตลาดจึงควรสร้างความไว้วางใจโดยการรักษาสัญญาข้อสัจย์ต่อลูกค้า และสอดคล้องกับ อภิราม ชาวตรีย์ (2560) ผู้จัดการโฮเทลสต็อคคอม (Hotels.com) ได้ทำการสอบถามนักท่องเที่ยวชาวจีนกว่า 3,000 คน พบว่า คนจีนจะท่องเที่ยวต่างประเทศถี่ขึ้นและนานขึ้นในแต่ละครั้ง และจะไม่เที่ยวเพียงเมืองเดียวในการเดินทาง แต่จะไปหลาย ๆ เมือง ด้านการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวชาวจีน 79 % เลือกโรงแรมมากกว่าที่พักประเภทอื่น เพราะให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพเป็นหลัก

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความคาดหวังในการบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า เพศ อายุ สถานภาพต่างกัน ระดับการศึกษาสูงสุด ต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และรายได้ต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Li Bo (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวจีนในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี พบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีระดับรายได้ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเข้าพักกับความคาดหวังในการบริการของโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า จุดประสงค์ในการเข้าใช้บริการ ระยะเวลาที่เข้าพัก บุคคลที่เข้าพักด้วย จำนวนครั้งที่เข้าพักในช่วง 1 ปี และระบบการจองที่พัก ต่างกัน มีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจในการเข้าพัก ต่างกันมีความคาดหวังในการใช้บริการที่โรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรรัตน์ ทองน้ำแ้ว, เจษฎา นกน้อย, และวาสนา สุวรรณวิจิต (2561) ศึกษาเรื่องความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสงขลาเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสงขลา จำแนกตามพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่านักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวจีนให้ความสำคัญกับการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์มาก ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมระดับ 3 ดาว ควรอำนวยความสะดวกสบายให้กับนักท่องเที่ยวโดยเพิ่มช่องทางการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ที่นักท่องเที่ยวต้องการ เช่น การชำระเงินผ่านแอปพลิเคชัน WeChat Pay, Ali pay รวมทั้ง QR Code และควรให้ความรู้ ความเข้าใจกับพนักงานในเรื่องการรับชำระเงินแบบ e-Payment ด้วย เพื่อสร้างความพร้อมที่จะให้คำแนะนำแก่ลูกค้า รวมทั้งการจัดโปรโมชั่น หรือแคมเปญร่วมกับสถาบันการเงินที่ให้บริการ e-Payment เพื่อกระตุ้นยอดขายให้เพิ่มมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรไปศึกษาถึงกลยุทธ์การตลาดผ่านโซเชียลมีเดียเพื่อสร้างการรับรู้และความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวจีนเพื่อนำมาปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวสามารถพัฒนาต่อยอดการให้บริการต่อไป

2.2 การศึกษาครั้งต่อไปควรไปศึกษาเกี่ยวกับการสร้างประสบการณ์และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าหรือการนำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวชาวจีนสนใจเป็นพิเศษ

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2561). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2560 - 2564*.

กรุงเทพมหานคร: กรมการท่องเที่ยว.

กฤษฎิญา มูลศรี, และรัตนาวดี ศรีดี. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมประเภท 3 ดาวในประเทศไทย เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มประชาคมอาเซียน. *วารสารวิจัยราชภัฏเชียงใหม่*, 17(1), 19-31.

อภิราม ชาวดริย์. (2560). *ผู้จัดการโฮเทลดอทคอม*. สืบค้น 15 ตุลาคม 2561, จาก Hotels.com.

อมรรัตน์ ทองน้ำแก้ว, เกษฎา นกน้อย, และวาสนา สุวรรณวิจิต. (2561). *ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อธุรกิจโรงแรมในจังหวัดสงขลา*. สืบค้น 15 มกราคม 2561, จาก eprints.utcc.ac.th/6007/1/proceeding_0027%20อมรรัตน์.pdf

Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological test*. New York: Harper Collins.

Li Bo. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ของนักท่องเที่ยวชาวจีนในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี*. (งานนิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา).