

แนวทางในการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA)
ในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ
ไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในพื้นที่อำเภอหัวหิน
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*

GUIDELINES FOR ENHANCING THE CONFIDENCE OF THAI TOURISTS
TOWARDS HEALTH AND SAFETY (SHA) STANDARDS IN THE HOTEL
AND ACCOMMODATION INDUSTRY DURING THE EPIDEMIC OF THE
CORONA VIRUS (COVID-19) IN HUA HIN DISTRICT,
PRACHUAP KHIRI KHAN PROVINCE

จ่านงค์ บุตรสงส์¹ และ วลัยพร ชินนศรี²

Chamnong Butsong¹ and Walaiporn Chinnasri²

¹⁻²มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

¹⁻²Stamford International University

Corresponding author E-mail: jbjbcppt@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบผสมวิธีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษามาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว และ 4) ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น นักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 384 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์เนื้อหา

*

Received 12 July 2023; Revised 15 August 2023; Accepted 30 August 2023



ผลการศึกษา พบว่า 1) ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุและอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว แตกต่างกัน 3) มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ด้านมาตรฐานสุขอนามัย ด้านการมีสื่อประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านผู้ให้บริการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านสถานที่และอุปกรณ์ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) แนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว พบว่า ควรประกาศมาตรฐาน SHA ที่ได้รับการตรวจสอบและรับรองจากหน่วยงานของรัฐ เป็นปายให้นักท่องเที่ยวทราบถึงมาตรการและขั้นตอนต่างๆ เพิ่มมาตรการการบริการและคุณภาพของสินค้าในสถานประกอบการ รักษามาตรฐานอยู่ตลอดเวลา ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในทุกๆ มิติ นอกเหนือไปจากมาตรการในการสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

คำสำคัญ: ความเชื่อมั่น, มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย, ไวรัสโคโรนา

ABSTRACT

This mixed-method research aimed to: 1) Confidence of tourists as a whole was at a high level 2) Compare the opinions towards the confidence of tourists Classified by personal characteristics, 3) health safety standards (SHA) that have a causal relationship with tourist confidence, and 4) ways to enhance tourist confidence. The sample group consisted of 384 Thai tourists and 10 key informants. Data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, multiple regression, and content analysis.

Research results: 1) Confidence of tourists was at a high level. 2) Personal characteristics such as different ages and occupations. There are different opinions on the confidence of tourists. 3) Health safety standards (SHA) in terms of hygiene standards in terms of having public relations media and providing knowledge There is a causal relationship with tourist confidence. There was a statistical significance at the 0.001 level. There was a statistical significance at the 0.01 level in terms of location and equipment. with statistical significance at the level of 0.05 and 4) guidelines for enhancing the

confidence of tourists, it was found that SHA standards that have been inspected and certified by government agencies should be announced. It is a sign for tourists to know about measures and procedures. Increase measures for service and product quality in the workplace. Maintain standards at all times Helping tourists in every way Dimensions go beyond measures to create safety for tourists.

Keywords: Confidence, Health Safety Standards, Coronavirus Disease

บทนำ

SHA หรือ Amazing Thailand Safety and Health Administration เป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย เพื่อนักท่องเที่ยว เป็นโครงการความร่วมมือของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) และกระทรวงสาธารณสุข โดยกรมควบคุมโรค กรมอนามัย กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การท่องเที่ยว เป็นส่วนหนึ่งของมาตรการควบคุมโรค ทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้รับประสบการณ์ที่ดีมีความสุข และมั่นใจในความปลอดภัยด้านสุขอนามัยจากสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยนำ มาตรการความปลอดภัยด้านสาธารณสุขผนวกกับมาตรฐานการให้บริการที่มีคุณภาพของสถานประกอบการ เพื่อลดความเสี่ยงและป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัส COVID-19 และยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2565)

หัวหินเป็นต้นแบบหรือโมเดลของการท่องเที่ยวหลังสถานการณ์โควิด-19 และกระตุ้นเศรษฐกิจภายในประเทศ ซึ่งทางจังหวัดประจวบฯ พร้อมเดินหน้าโครงการ หัวหินเมืองแห่งความสุข นอกเหนือจากการเที่ยวชมความงามของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจากสถานที่ท่องเที่ยวที่หลากหลายรูปแบบ ปัจจุบันหัวหินได้รับการยกระดับเป็นเมืองท่องเที่ยวระดับนานาชาติ เป็นเมืองตากอากาศที่มีชื่อเสียงตั้งแต่ในอดีต ได้รับความนิยมจากบุคคลชั้นสูง และขณะนี้หัวหินเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่คนไทยนิยมมาพักผ่อนท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ภายใต้มาตรการเฝ้าระวังที่ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากองค์กรภาคธุรกิจทุกประเภททำให้หัวหินได้รับการยกระดับให้เป็นเมืองปลอดภัย โดยทางจังหวัดพร้อมสนับสนุนทั้งด้านสถานที่ การอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ รวมทั้งการรักษาความปลอดภัย ซึ่งเทศบาลเมืองหัวหินใช้งบประมาณ 53 ล้านบาท ติดตั้งกล้องวงจรปิดในระบบ



เอไอ จำนวน 463 ตัว 116 จุด ครอบคลุมทุกพื้นที่เรียบร้อยแล้ว ส่วนบริษัทแอร์เอเชียได้ขยายระยะเวลาเส้นทางบินตรงจาก จ.เชียงใหม่ จ.อุดรธานี ถึงเดือนมีนาคม 2564 ทำให้การเดินทางของนักท่องเที่ยวจากภาคเหนือและภาคอีสานเดินทางไปเที่ยวในพื้นที่ อ.หัวหินได้อย่างสะดวกและปลอดภัยโดยใช้เวลาเดินทางไม่นาน สำหรับภาพรวมของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ที่ผ่านมา มีนักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวชมปีละประมาณ 7.2 ล้านคน เป็นชาวไทยประมาณ 6 ล้านคน ต่างประเทศประมาณ 1.2 ล้านคน ทำให้ อ.หัวหินและอำเภออื่นไม่ได้รับผลกระทบเหมือน จ.ภูเก็ต จ.กระบี่ เมืองพัทยา และเกาะสมุย เนื่องจากหัวหินใกล้กรุงเทพฯ และจังหวัดรอบบริเวณสามารถเดินทางไปกลับได้ใช้ระยะเวลาไม่นาน (สยามรัฐ, 2563)

อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวและเข้าพักในโรงแรมและที่พักต่างๆ นักท่องเที่ยวยังมีความกังวลโรคติดต่อทำให้นักท่องเที่ยวบางกลุ่มกลัวการเดินทาง ขณะที่การเดินทางระหว่างประเทศยังถูกจำกัด ผู้คนในประเทศยึดมาตรการรักษาระยะห่างทางกายภาพอย่างเคร่งครัด ดังนั้น รูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวในช่วงนี้จึงเป็นการเดินทางระยะสั้น ใช้เวลาเดินทางไม่นาน นิยมใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง และเน้นสถานที่ท่องเที่ยวที่ผู้คนไม่พลุกพล่าน ในช่วงนี้ธุรกิจโรงแรมและที่พักควรให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยและการออกมาตรการกระตุ้นการท่องเที่ยว ใช้มาตรการรักษาระยะห่างที่เข้มงวด ดังนั้น ธุรกิจโรงแรมและที่พักจึงต้องสร้างความเชื่อมั่นด้านมาตรฐานสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA) มาใช้ยกระดับความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว เพื่อสร้างภาพลักษณ์เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวสะอาดปราศจากโรค ทำให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจเรื่องความสะอาด ความปลอดภัย และแนวทางการควบคุมโรคระบาด ซึ่งไทยเคยได้รับการชื่นชมจากองค์การอนามัยโลกด้านการบริหารจัดการสถานการณ์ COVID-19 ได้เป็นอย่างดีแล้ว ซึ่งมีโรงแรมและที่พักหลายแห่งทั่วประเทศได้รับตราสัญลักษณ์ SHA ซึ่งเป็นมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัยเพื่อกักนักท่องเที่ยว (Puttachard Lunkam, 2564: ออนไลน์)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการที่จะศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ให้มีประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผล และสร้างความเชื่อมั่นเรื่องความสะอาด ความปลอดภัย ด้านสุขอนามัยแก่นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักในโรงแรมและที่พักในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ตลอดจนสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้กลับมาเที่ยวหัวหินซ้ำอีกเรื่อย ๆ ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA)
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษามาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA)
4. เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA)

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ต่างกัน
2. มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในอำเภอหัวหิน และเข้าพักโรงแรมและที่พักที่ได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) และ (SHA+) ในปี 2566 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในอำเภอหัวหิน และเข้าพักโรงแรมและที่พักที่ได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) และ (SHA+) ในปี 2566 ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ คอคแรน (Cochran, 1953: 178) ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่าง 384 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความไม่น่าจะเป็น และแบบบังเอิญ



กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน ได้แก่ ตัวแทนระดับผู้บริหารของอำเภอหัวหิน จำนวน 1 คน ตัวแทนของททท.หัวหิน จำนวน 1 คน และตัวแทนผู้ประกอบการโรงแรมที่ได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) และ (SHA+) ในเขตอำเภอหัวหิน จำนวน 4 คน และนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่มาเที่ยวในอำเภอหัวหิน และเข้าพักโรงแรมและที่พักที่ได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) และ (SHA+) จำนวน 4 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 384 ชุด กับนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่มาเที่ยวในอำเภอหัวหิน และเข้าพักโรงแรมและที่พักที่ได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) และ (SHA+) ในปี 2566 เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

2) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

3) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลเพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ

- 1) การวิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ
- 2) การวิเคราะห์ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) การวิเคราะห์ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 4) การวิเคราะห์ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาแจกแจงและเรียบเรียงแบบความเรียง
- 5) การทดสอบสมมุติฐาน
ทดสอบสมมุติฐานที่ 1 โดยใช้สถิติ t-test และใช้สถิติ one-way ANOVA
ทดสอบสมมุติฐานที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi linear regression analysis)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผล การสรุปต่างๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุป ที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$ = 3.89, S.D. = 0.67) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.92, S.D. = 0.74) ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.69)



ด้านความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์ ($\bar{X}$ = 3.88, S.D. = 0.77) และด้านความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ ($\bar{X}$ = 3.86, S.D. = 0.71)

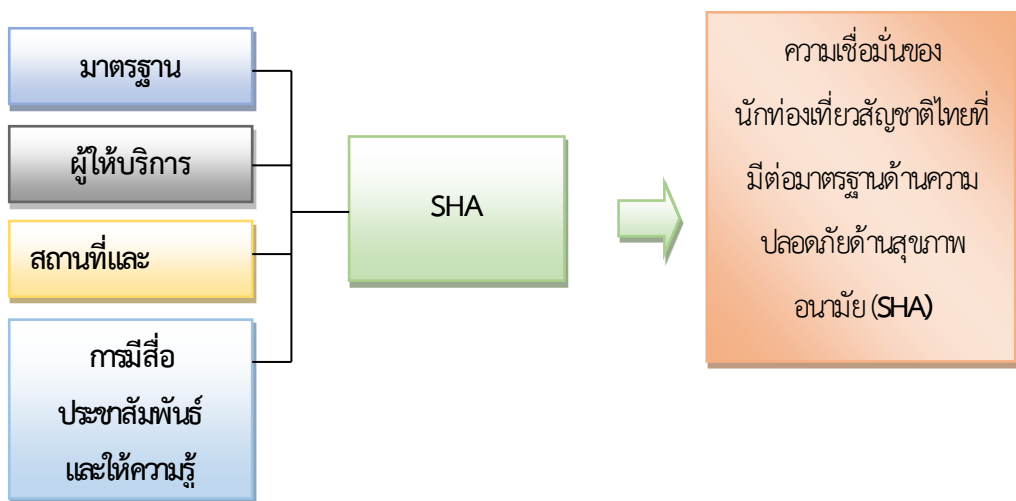
วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า อายุและอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษามาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ผลการวิจัยพบว่า มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ในภาพรวม ด้านมาตรฐานสุขอนามัย ด้านการมีสื่อประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านสถานที่และอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร พบว่า ควรทำประกาศ เป็นป้ายให้นักท่องเที่ยวทราบถึงมาตรการและขั้นตอนต่างๆ ในระหว่างการเดินทาง โดยติดไว้ตามจุดต่าง ๆ อีกทั้งยังประกาศผ่านหน้าเว็บไซต์ของสถานประกอบการเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบก่อนจะเข้าใช้บริการ หน่วยงานภาครัฐควรให้การสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์และประกาศให้นักท่องเที่ยวเข้าใจอย่างแท้จริง 2) ด้านความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ พบว่า สถานประกอบการควรร่วมมือกับทางภาครัฐบูรณาการและประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงมาตรฐานการบริการและคุณภาพของสินค้าในสถานประกอบการว่าผ่านการรับรองและใช้ประโยชน์ได้จริง 3) ด้านความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ พบว่า ภาครัฐควรมีการสุ่มตรวจสอบสถานประกอบการเพื่อให้ได้มาตรฐานอยู่ตลอดเวลา 4) ด้านความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์ พบว่า สถานประกอบการควรให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในทุกๆ มิติ นอกเหนือไปจากมาตรการในการสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ควรสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ ให้นักท่องเที่ยวเกิดความเชื่อมั่นและกลับมาเที่ยวซ้ำ

องค์ความรู้ใหม่

การเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้สถานประกอบการสามารถนำไปใช้ในการวางแผนเชิงกลยุทธ์ และใช้เป็นแนวทางในพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดต่อไวรัสโคโรนา (Covid-19) ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีมาตรฐานตามที่กำหนดได้อย่างเหมาะสมในทุกๆ ด้าน ประกอบไปด้วย มาตรฐานสุขอนามัย ผู้ให้บริการ สถานที่และอุปกรณ์ การมีสื่อประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ รวมทั้งควรประกาศมาตรฐาน SHA ที่ได้รับการตรวจสอบและรับรองจากหน่วยงานของรัฐ เป็นป้ายให้นักท่องเที่ยวทราบถึงมาตรการและขั้นตอนต่าง ๆ เพิ่มมาตรการการบริการและคุณภาพของสินค้าในสถานประกอบการ รักษามาตรฐานอยู่ตลอดเวลา ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในทุก ๆ มิติ นอกเหนือไปจากมาตรการในการสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวทุกคนมั่นใจว่าจะได้รับความปลอดภัยในทุกๆ ด้าน ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวสัญชาติไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA)



อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) พบว่า มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และเข้าพักโรงแรมและที่พักที่ได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) และ (SHA+) มีความไว้วางใจต่อมาตรฐานการให้บริการด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัยของผู้ประกอบการโรงแรม และที่พักที่ได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) และ (SHA+) ซึ่งประกอบด้วย ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวทั้ง 4 ประการ คือ ด้านความเชื่อมั่นต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่นต่อสินค้าและบริการ ด้านความเชื่อมั่นของการเป็นเจ้าของ และ ด้านความเชื่อมั่นในด้านมนุษยสัมพันธ์ สอดคล้องกับทฤษฎีความไว้วางใจในตราสินค้าของ มอร์แกน และฮันท์ (Morgan & Hunt, 1994) กล่าวว่า แนวคิดที่ทำให้เกิดความไว้วางใจในตราสินค้าว่าการสร้างสัมพันธ์ที่ลึกซึ้งได้มาจากการรับรู้ ความเชื่อถือของบุคคลนั้น ที่มาจากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และความไว้วางใจจะปรากฏเมื่อเกิดความมั่นใจ และเชื่อมั่นเกิดขึ้นระหว่างกันและกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลพรรณ ไกรวิไล และเกศรา สุขเพชร (2566) วิจัยเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไทย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ผลการวิจัยพบว่า การบริการและการรับรู้มาตรฐานท่องเที่ยวปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (Product & Service) อยู่ในระดับมาก สถานประกอบการมีความสะอาดพร้อมให้บริการตามเกณฑ์มาตรฐานท่องเที่ยวปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) อยู่ในระดับมากที่สุด ลักษณะทางกายภาพของสถานประกอบการมีความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย สร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า สถานประกอบการ สามารถสร้างความเชื่อมั่นต่อองค์กร แก่นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุและอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภัตรา ฮาบเจริญ (2565) วิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นต่อการท่องเที่ยวในภาวะวิกฤตโรคระบาด ผลการวิจัยพบว่า อายุ และอาชีพที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยในภาวะวิกฤตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษามาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) พบว่า มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ในภาพรวม ด้านมาตรฐานสุขอนามัย ด้านการมีสื่อประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านสถานที่และอุปกรณ์ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ด้านสุขอนามัย ด้านผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และอุปกรณ์ ด้านการเว้นระยะห่าง และด้านการมีสื่อประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและที่พักมีความปลอดภัยด้านสุขอนามัย ที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ดี มีความสุข และมั่นใจในการท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และยังเป็นเป็นการยกระดับมาตรฐานสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของไทยให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุญญาพร บุญธรรมมา (2563) วิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก มีความสะอาดครบถ้วนและเรียบร้อย มีผลต่อการความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้าน พนักงานให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี มีผลต่อการความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โรงแรมได้ปฏิบัติตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคอย่างเคร่งครัด รวมทั้งด้านสุขอนามัย มีผลต่อการความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) พบว่า ควรประกาศมาตรฐาน SHA ที่ได้รับการตรวจสอบและรับรองจากหน่วยงานของรัฐ เป็นป้ายให้นักท่องเที่ยวทราบถึงมาตรการและ



ขั้นตอนต่าง ๆ เพิ่มมาตรการการบริการและคุณภาพของสินค้าในสถานประกอบการ รักษามาตรฐานอยู่ตลอดเวลาให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในทุก ๆ มิติ นอกเหนือไปจากมาตรการในการสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภัตรา ฮวบเจริญ (2565) วิจัยเรื่อง แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นต่อการท่องเที่ยวในภาวะวิกฤตโรคระบาด ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นต่อการท่องเที่ยวในภาวะวิกฤตโรคระบาด พบว่า ควรให้รัฐบาลมีการประกาศเรื่องการยกระดับตรวจคัดกรองการเดินทางเข้าจังหวัดภูเก็ต ตามมาตรการการป้องกันและควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเป็นทางการและมีผลบังคับใช้กับทุกเส้นทางเข้าออกจังหวัดภูเก็ตอย่างเข้มข้น ควรมีการอบรมพนักงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เน้นให้บริการด้วยใจ พร้อมข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำเพื่อลดปัญหาการเข้าใจผิด

สรุป

สรุปผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ได้แก่ มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ด้านมาตรฐานสุขอนามัย ด้านการมีสื่อประชาสัมพันธ์และให้ความรู้ ด้านผู้ให้บริการด้านสถานที่และอุปกรณ์ สำหรับแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว พบว่า ควรประกาศมาตรฐาน SHA ที่ได้รับการตรวจสอบและรับรองจากหน่วยงานของรัฐ เป็นป้ายให้นักท่องเที่ยวทราบถึงมาตรการและขั้นตอนต่างๆ เพิ่มมาตรการการบริการและคุณภาพของสินค้าในสถานประกอบการ รักษามาตรฐานอยู่ตลอดเวลา ให้ความช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในทุก ๆ มิติ นอกเหนือไปจากมาตรการในการสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ข้อค้นพบจากการวิจัยนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่อำเภอหัวหิน ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้รับการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA)

เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับสถานการณ์

1.2 ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ในพื้นที่อำเภอหัวหิน ควรมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

2. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

2.1 ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ควรสร้างการให้บริการที่มีประสิทธิภาพที่สามารถสร้างความไว้วางใจให้ลูกค้าได้และเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า โดยการทำให้โรงแรมและที่พักให้โดดเด่นกว่าผู้ให้บริการรายอื่น เมื่อต้องการเลือกพักที่โรงแรมและที่พัก ในพื้นที่อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อให้ลูกค้ามีทัศนคติที่ดีต่อโรงแรมที่เลือก และมีความชอบในชื่อเสียงของโรงแรมที่เลือก

2.2 ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ควรให้ความสนใจต่อการให้บริการกับลูกค้าทุกท่านอย่างเท่าเทียม เพื่อทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นและชื่นชอบในการเข้าใช้บริการ

2.3 ธุรกิจโรงแรมและที่พัก ควรมีการสร้างทัศนคติที่ดีต่อภาพลักษณ์ของการให้บริการ ตั้งแรกเห็นก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจใช้บริการ และควรมีการสร้างจุดสนใจให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในสินค้าและการบริการที่โรงแรมมีได้อย่างน่าประทับใจ

2.4 พนักงานผู้ให้บริการควรมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ทันทั่วทั้ง และควรให้บริการด้วยความสุภาพ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาวิจัยแนวทางการเสริมสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ในทุกพื้นที่ของจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และจังหวัดที่มีโรงแรมและที่พักที่ได้มาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) และ (SHA+) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุง แก้ไขมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ในกลุ่มธุรกิจโรงแรมและที่พัก ให้มีมาตรฐานตามที่กำหนด

3.2 ควรมีศึกษาถึงสภาพปัญหาของความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อมาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) มาประยุกต์ใช้สำหรับการวางแผนเชิงกล



ยุทธินพัฒนามาตรฐานด้านความปลอดภัยด้านสุขภาพอนามัย (SHA) ให้สอดคล้องกับความต้องการและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2565). แผนการดำเนินงานโครงการแนวทางความปลอดภัยด้านสุขอนามัย. เรียกใช้เมื่อ 22 มีนาคม 2566 จาก https://thailandsha.com/file/Work%20Manual_for_the_Sanitation_and_Safety_Standard_Project_th.pdf.
- บุญญาพร บุญธรรมมา. (2563). คุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเข้าพักที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางใน อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. ใน วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- วิไลพรรณ ใจวิล และเกศรา สุขเพชร. (2566). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการในธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพของนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุไทย ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 15(1), 158-176.
- ศุภัตรา ฮวบเจริญ. (2565). แนวทางการสร้างความเชื่อมั่นต่อการท่องเที่ยวในภาวะวิกฤตโรคระบาด. วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย, 17(1), 46-59.
- สยามรัฐ. (2563). ประจวบฯ ชูหัวหินเมืองแห่งความสุข ขานรับนโยบายรัฐบาลฟื้นฟูการท่องเที่ยว กระตุ้นเศรษฐกิจหลังโควิด-19 คลี่คลาย. เรียกใช้เมื่อ 29 มีนาคม 2566 จาก <https://siamrath.co.th/n/188746>.
- Cochran, W.G. (1953). Sampling Techniques. New York : John Wiley & Sons. Inc.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. Journal of Marketing Research, 58(3), 20-38.
- Puttachard Lunkam. (2564). ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมหลัง COVID-19. เรียกใช้เมื่อ 29 มีนาคม 2566 จาก <https://www.krungsri.com/th/research/research-intelligence/ri-future-of-tourism-21>.