

การประชุมเชิงวิชาการระดับชาติและนานาชาติด้านบริหารธุรกิจ ครั้งที่ 5

The 5th National & International Conference

Business Administration 2017 : Digital Economy Thailand 4.0

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

ระหว่างวันที่ 9 – 10 มีนาคม 2560

ณ โรงแรม ดี เอ็มเพรส จังหวัดเชียงใหม่

ที่ปรึกษา

อธิการบดีมหาวิทยาลัยแม่โจ้

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.วีระพล ทองมา)

รองอธิการบดี (รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร กิริติการกุล)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร ศิริโกคากิจ)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทองเลียน บัวจุม)

รองอธิการบดี (ผู้ช่วยศาสตราจารย์พาวิน มะโนชัย)

รองอธิการบดี (อาจารย์รชฎ เชื้อวิโรจน์)

รองอธิการบดี (อาจารย์อภิชาติ สวนคำกอง)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายบริหารและกิจการพิเศษ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิชาการและวิเทศสัมพันธ์

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายวางแผนและพัฒนา

รองคณบดีคณะบริหารธุรกิจฝ่ายการเงินและระบบสารสนเทศ

รองศาสตราจารย์ ดร.จกมลดินทร์ แสงอาสาวิริยะ

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร บุญมาก

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร วรรณสถิตย์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร

วรรณสถิตย์

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.กัญญ์พัสวีย์

กล่อมธงเจริญ

รองประธานกรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา

ศรีนฤวรรณ

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษณิศา

เดชเถกิง

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทัตพงศ์

อวิโรธนานนท์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา

ต้นจันทร์พงศ์

กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล

ตุลาสมบัติ

กรรมการ

อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ

สิริประเสริฐศิลป์

กรรมการ

อาจารย์ ดร.อรุณี

ยศบุตร

กรรมการ

นายพงศ์กฤตน์

ภูริชพิสิฐกร

กรรมการและเลขานุการ

นางสาวอลิษา

อันจิตต์

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

เจ้าของ

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

เลขที่ 63 หมู่ที่ 4 ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย

จังหวัดเชียงใหม่ 50290

โทรศัพท์ 0-5387-3550-2 โทรสาร 0-5349-8151

www.ba.mju.ac.th

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจประเมินผลงาน

รองศาสตราจารย์ ดร.จงบดินทร์

รองศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยศ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดารัตน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กชพร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชเนีย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทริกา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาณวิน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อายุส

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตตินุช

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประภัสสร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีดา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูษนิศา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หัตพงษ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัตยา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริกุล

ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ

อาจารย์ ดร.กัญญพัสวี่

อาจารย์ ดร.ปิยวรรณ

อาจารย์ ดร.อรุณี

อาจารย์ ดร.ชัยวัฒน์

อาจารย์ ดร.พนมพร

อาจารย์ ดร.ศรุต

อาจารย์ ดร.กุลชญา

อาจารย์ ดร.อนุชา

อาจารย์ ดร.อุกฤษณ์

แสงอาสภวิริยะ

บุญมาก

สัมฤทธิ์สกุล

ชลประเสริฐสุข

ศิริโกคากิจ

บังเมฆ

มณีพันธ์

สงเคราะห์

หยูเย็น

ชุลิกาวิทย์

วรรณสถิต

ศรีนฤวรรณ

เดชเถกิง

อวิโรชนานนท์

ตันจันทร์พงศ์

ตุลาสมบัติ

พงษ์เพชร

กล่อมธงเจริญ

สิริประเสริฐศิลป์

ยศบุตร

ใบไม้

เฉลิมวรรณ

วรุณกุล

แฉ้วนแก้ว

กันทรดุขฎี

มารังค์

การจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่พักเพื่อสร้างมาตรฐานเพื่อพัฒนาศักยภาพทางการ
ท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์

The quality management of accommodation operator to create standard and
to increase ability for tourism in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan

ธวัชชัย ชัยอมรพันธ์¹ และ ดร.จิตพนธ์ ชุมเกตุ²

¹นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

²อาจารย์สาขาวิชาการตลาด คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่พักเพื่อสร้างมาตรฐานเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิธีการจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่พัก และศึกษาถึงอุปสรรค กับวิธีการแก้ไข และเสนอแนวทางในการสร้างมาตรฐานและเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการที่พัก

จากผลการวิจัยพบว่า สถานประกอบการที่พักในอำเภอหัวหินนั้น ผู้ประกอบการมีความรู้ในด้านการบริหารจัดการ มีความรู้พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่พัก โดยเริ่มต้นจากมีความพร้อมในด้านเงินทุนและมีความเหมาะสมในทำเลที่ตั้ง โดยการจัดการกับที่พักให้อยู่ในระดับที่มีมาตรฐาน มีการเตรียมพร้อมรับมือกับอุปสรรค ยังมีการวางแผนในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที และยังพัฒนาสถานประกอบการอย่างต่อเนื่อง การอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆให้กับลูกค้า โดยนำนวัตกรรมใหม่เข้ามาช่วย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้และดึงดูดให้กับกลุ่มลูกค้าทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความได้เปรียบการแข่งขันกับคู่แข่งจำนวนมากและสามารถที่จะอยู่รอดได้ในแวดวงนี้

คำสำคัญ : การจัดการคุณภาพ, การสร้างมาตรฐาน, เพิ่มศักยภาพ, ท่องเที่ยว

Abstract

The research of the quality management of accommodation operator to create standard and to increase ability for tourism in Hua Hin, Prachuap Khiri Khan. This is a quality research by using in-depth interviews method. The objects is to study management of accommodation operator, study to difficulties and how to manage it , Propose ways to create standard and to increase ability for tourism.

From research result found that the all establishment in Hua Hin. The operator have knowledge of management and basic knowledge about business

property. Starting from availability of funding and suitable location. By manage property for a required standard. Prepared to deal with obstacle also have planning for solve a facing problem. And continuous to development a business. Accomodate the customer in many ways. By bring the new innovations to help. It's to satisfy and appeal customers in Thailand and foreigners. To have an advantage against with many competitors and to survive in this industry.

Keyword : *the quality management, create standard, increase performance, tourism*

บทนำ

การท่องเที่ยวในปัจจุบันนับเป็นอุตสาหกรรมบริการอย่างหนึ่งที่หลายๆประเทศให้ความสำคัญ เพราะ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทำให้เกิดการหมุนเวียนของเศรษฐกิจในประเทศ อีกทั้งยังสร้างอาชีพให้กับประชากรในพื้นที่นั้น และยังเป็นอุตสาหกรรมที่สามารถช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจได้อย่างรวดเร็ว อันเกิดมาจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาซื้อสินค้าและบริการในประเทศ ในปี พ.ศ.2558 มีจำนวนนักท่องเที่ยวภายในประเทศทั้งหมด 249,074,211 คน เมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ.2557 แล้วมีจำนวน 227,226,499 คนจะเห็นได้ว่ามีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมา 9.61% (กรมการท่องเที่ยว,2559 : ออนไลน์) ทำให้เห็นได้ชัดว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขึ้นเติบโตขึ้น และยังมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับด้านอื่นๆนอกจากด้านเศรษฐกิจ เช่น ด้านสังคมและวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน เป็นต้น และผลผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็คือการบริการนักท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจ และยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักในประเทศนานขึ้น และมีการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวมากขึ้น (วินิจ วีรยางกูร, 2533 : 4-5)

เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่เน้นการท่องเที่ยวเป็นหลัก ซึ่งในแต่ละปีที่ผ่านมาจะพบว่ามี การขยายตัวอย่างต่อเนื่องทั้งจำนวนของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวรวมถึงรายได้ที่สะสมเข้าในประเทศไทยที่มากขึ้นทุกๆปี โดยปัจจุบันเราจะเห็นได้จากสื่อที่พบว่าจะเน้นให้คนไทยเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในประเทศ ส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนท้องถิ่น และยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (ไทยรัฐ,2559 : ออนไลน์) ซึ่งนำมาใช้เป็นหลักในเชิงบูรณาการในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในสังคม และใช้ในการจัดการท่องเที่ยวในประเทศ เราจึงเห็นได้ว่าคนไทยเน้นการท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น ในทุกช่วงเทศกาล หรือในทุกช่วงที่มีประเพณีที่น่าสนใจในแต่ละจังหวัด ซึ่งหากในแต่ละจังหวัด ในแต่ละชุมชนผู้ประกอบการทางด้านที่พักในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว มีการจัดการการท่องเที่ยว ที่ยังไม่แข็งแกร่งพอ จะพบปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยๆเช่น ที่พักไม่สามารถรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่ล้นไหลไปในสถานที่นั้นๆ ได้เพียงพอ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เพียงพอ เป็นต้น ดังนั้นการจัดสถานที่พักในแต่ละพื้นที่ของสถานที่ท่องเที่ยวจึงสำคัญ โดยเฉพาะพื้นที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความสนใจมากและมีนักท่องเที่ยวล้นไหลเข้าไปมากในทุกๆปี

หัวหินเป็นสถานที่พักตากอากาศที่มีชื่อเสียง หัวหินมีภูมิประเทศ ดงาม น้ำทะเลใส หาดทรายขาว รวมทั้งอากาศบริสุทธิ์ หัวหินจึงเป็นที่รู้จักกันดีทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ และในด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของอำเภอหัวหินนั้นมีการเจริญเติบโตอย่างมาก เพราะเป็นผลมาจากการได้รับการส่งเสริมในด้านต่างๆ เช่น การจัดงานกอล์ฟเฟสติวัล การจัดการแข่งขันเรือใบ และการเปิดเที่ยวบินกรุงเทพฯ-หัวหิน นอกจากนี้ยังมีสินค้าใหม่ที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยว เช่น สนามกอล์ฟและสปา ซึ่งส่งผลให้มีย่านนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น และในด้านที่พัก พบว่า ในปี พ.ศ. 2558 มีนักท่องเที่ยวเข้ามาพักทั้งคนไทยและชาวต่างประเทศจำนวนทั้งสิ้น 3,045,229 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2558 : ออนไลน์) แต่ถึงอย่างไรหัวหินนับเป็นสถานที่พักผ่อนตากอากาศที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย จากแต่เดิมที่เป็นเพียงหมู่บ้านชาวประมง และได้ถูกเปลี่ยนแปลงจนกลายเป็นสถานที่พักผ่อนติดทะเล ที่ติดอันดับความนิยมของประเทศในตอนนี้ ปัจจุบัน "หัวหิน" มีที่พัก รีสอร์ท และโรงแรมชั้นนำมากมาย ไม่ว่าจะเป็นรีสอร์ทต่างๆ จนถึงรีสอร์ทระดับห้าดาว ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเสน่ห์ของหัวหินยังคงเป็นเอกลักษณ์ ดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาพักผ่อนตลอดทั้งปี

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมดนั้นผู้วิจัยได้มีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่พักเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวในเขตอำเภอหัวหิน โดยใช้การท่องเที่ยวเป็นสื่อกลางในการศึกษาหาจุดแข็ง จุดอ่อน ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยซึ่งมีหัวข้อในเรื่องไทยแลนด์ 4.0 อยู่ในขณะนี้ โดยหวังว่าข้อมูลที่ได้เอากมานั้นจะสามารถนำไปใช้ประโยชน์และเป็นตัวช่วยในการบริหารจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาวิธีการจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่พัก
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคในการจัดการของผู้ประกอบการที่พัก
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างมาตรฐานและเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการที่พัก

แนวคิด และทฤษฎี

ในการศึกษาการวิจัยเรื่องการจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่พักเพื่อสร้างมาตรฐานเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้ โดยมีแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีการจัดการคุณภาพ
2. แนวคิดการพัฒนามาตรฐานที่พัก
3. แนวคิดการตลาดบริการ

1. ทฤษฎีการจัดการคุณภาพ

การจัดการคุณภาพ หมายถึง การวางแผน การจัดโครงสร้าง การจัดคน สรรหาบุคลากร การสั่งการและ การควบคุมต่างๆ โดยนำนโยบายมากำหนดเป็นเป้าหมายคุณภาพ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันขององค์กร โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์หลัก และ ตอบสนองความต้องการ ความพอใจ

จากการจัดการคุณภาพข้างต้นนี้ สามารถจัดเข้าได้ 5 หมู่ด้วยกันคือ

- 1.1) การวางแผน ได้แก่ กิจกรรมเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพการวางแผนงานและ ประเมินเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ
- 1.2) การจัดองค์กร ได้แก่ กิจกรรมการจัดองค์กรด้านคุณภาพซึ่งจะรวมไปถึงกิจกรรมด้านการออกแบบ ควบคุมคุณภาพในขั้นตอนต่างๆ ด้วย
- 1.3) การจัดบุคลากร ได้แก่ กิจกรรมการจัดตารางและภาระงานแก่พนักงาน รวมไปถึง การจัดฝึกอบรมและจูงใจการทำงานแก่พนักงาน
- 1.4) การสั่งการ ได้แก่ การจัดซื้อการดำเนินงานการผลิต การตรวจสอบ และประเมินผลงานคุณภาพ
- 1.5) การควบคุม ได้แก่ การควบคุมคุณภาพในระหว่างการผลิตโดยใช้แผนภูมิควบคุมรวมทั้งการ ควบคุมต้นทุนคุณภาพและการรายงานผลงานด้านคุณภาพให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ

อุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพ

1. การละเลยต่อการวางแผนงานระยะยาวและการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ถึงแม้ในทุกๆที่จะมีการวางแผนงานเพื่อรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้น แต่เนื่องจากมีความคิดที่ว่าการพัฒนาบุคลากรให้รองรับกับเป้าหมายนั้นเป็นเรื่องที่ยาก รวมทั้งเสียเวลา และใช้ทรัพยากรมาก จึงทำให้เกิดการรับมือเฉพาะหน้า แทนที่จะเตรียมการป้องกันไว้
2. การมุ่งหาตัวอย่าง หรือ รูปแบบสำเร็จเพื่อเอาอย่าง โดยไม่ดูตัวเอง การบริหารงานปัจจุบันนั้นมีตัวอย่างที่ประสบความสำเร็จมากมาย แต่การมุ่งหน้าหาตัวอย่างเพียงอย่างเดียวเพื่อที่จะได้ลอกเลียนแบบนั้นไม่ใช่ทางเลือกที่ดีเสมอไป เพราะ แต่ละที่นั้นมีปัญหาที่แตกต่างกัน ความแตกต่างของบุคคลากร ทางที่ดีที่สุดก็คือการศึกษาและพัฒนาด้วยตนเอง
3. การพึ่งพาคุณภาพจากแผนกประกันคุณภาพแต่เพียงอย่างเดียว นั้นเป็นความคิดที่ผิด เพราะสินค้าจะดีไม่ดีขึ้นขึ้นอยู่กับแผนกประกันคุณภาพแต่เกิดขึ้นจากกระบวนการในการบริหารที่ดี
4. การกล่าวโทษพนักงานว่าเป็นผู้ทำให้คุณภาพงานไม่ดี ไม่ใช่ความคิดที่ถูกต้องนักการที่คุณภาพงานไม่ดีไม่ได้ขึ้นกับพนักงานทั้งหมด ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นยังมีส่วนมาจากการที่ฝ่ายจัดการไม่เข้าใจถึงบทบาท หน้าที่ที่ตนเองควรจะรับผิดชอบ
5. ความเชื่อที่ว่า การตรวจสอบ และการสุ่มตรวจเช็คคือมาตรการด้านการควบคุมคุณภาพที่มองเห็นได้และเชื่อถือได้ การตรวจสอบนั้นไม่ใช่วิธีการเดียวที่จะยึดเอาเป็นมาตรฐานคุณภาพของสินค้า แต่ยังมีแนวคิดของดีสร้างได้จากกระบวนการทำงานที่ดีมาประยุกต์ใช้ หากเกิดข้อผิดพลาดขึ้นมากับหน่วยงานไหน หน่วยงานนั้นก็ต้องเป็นผู้รับผิดชอบ
6. การเริ่มต้นกิจกรรมพัฒนาคุณภาพที่ผิดพลาด การที่ผู้บริหารระดับสูงไม่ใส่ใจที่จะร่วมกิจกรรม ไม่ตอบสนอง หรือนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และการที่เน้นแต่การอบรมในทฤษฎีทางสถิติเพียงอย่างเดียว จนไม่สนใจแนวทางด้านอื่นๆ

7. การยึดถือเอาสเป็กเป็นมาตรฐานคุณภาพ คือการที่ยึดคุณภาพสินค้าให้คงที่และไม่คิดที่จะพัฒนาต่อเพราะตัวสินค้านั้นได้มาตรฐานตามปกติอยู่แล้ว
8. การทดสอบและวางแผนการผลิตสินค้าต้นแบบที่รวดเร็วและรีบร้อนเกินไป เพราะสินค้าต้นแบบสามารถทำออกมาได้อย่างดีเยี่ยม จนทำให้เกิดความคิดว่าต้องรีบผลิตออกมาขายทันที จนไม่คิดถึงสิ่งที่จะเกิดตามมาในการผลิตจริง

2.แนวคิดการพัฒนามาตรฐานที่พัก

2.1) แนวคิดในการพัฒนามาตรฐาน และบริการซึ่งทางการท่องเที่ยวของโลกได้เสนอแนวคิดเรื่องคุณภาพการท่องเที่ยว คือ ผลลัพธ์จากกระบวนการที่นำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการในระดับราคาที่เหมาะสม มีความปลอดภัย สุขอนามัย ความเป็นธรรมในการบริการทั่วถึงทุกกลุ่มบุคคลโดยไม่แบ่งแยก มีความชัดเจน โปร่งใสในการให้ข้อมูล ความเป็น “ของแท้” หรือเอกลักษณ์ มีความสอดคล้องกับสังคม วัฒนธรรม และวิถีชีวิต

2.2) มาตรฐานคุณภาพ ประกอบด้วย

- มาตรฐานคุณภาพที่ขั้นต่ำต้องมี (Must be Quality) ซึ่งเป็นความคาดหวังขั้นต้นของผู้ใช้บริการ และมาตรฐานตามกฎหมายข้อบังคับ

- มาตรฐานคุณภาพที่สร้างความประทับใจ (Attractive Quality)

2.3) การวัดมาตรฐาน และคุณภาพบริการ ประกอบด้วย

2.3.1) การจัดระดับ (Rating) ซึ่งใช้ในกรณีที่มีมาตรฐาน และการบริการหลายระดับ

2.3.2) การรับรอง (Accreditation) ในกรณีที่การบริการนั้นมีแนวทาง และระเบียบการปฏิบัติที่ชัดเจนพอสมควร

3.แนวคิดการตลาดบริการ

การตลาดบริการ (Service Marketing) หมายถึง สิ่งที่เกิด หรือผลประโยชน์ระหว่างบุคคลที่เสนอให้กับอีกบุคคลหนึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ มีจุดประสงค์ในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การบริการผสมผสานกันไปกับตัวของสินค้า เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า และต้องมีความสอดคล้องกันเป็นอย่างดีในตัวธุรกิจจึงจะเกิดผลที่ดีที่สุด

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการศึกษาศาสนาที่ประกอบการที่พัก ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล

ผู้ประกอบการที่พัก 2 ที่ จำนวน 2 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาด้านความพร้อมของสถานที่ประกอบการที่พักในพื้นที่อำเภอหัวหิน จากข้อมูลในแหล่งต่างๆ เช่น เว็บไซต์ สิ่งพิมพ์ และการลงสำรวจพื้นที่ด้วยตัวเอง ในส่วนของระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวก และการให้บริการของแต่ละพื้นที่

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นวิธีการวิจัยแบบเชิงคุณภาพมีวิธีการดำเนินการศึกษาในส่วนเอกสาร และการศึกษาด้วยตนเองในพื้นที่ภาคสนาม

1. ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้ประกอบการที่พักในอำเภอหัวหิน โดยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. เครื่องมือที่ใช้วิจัย คือ ผู้ให้ข้อมูล สมุดสำหรับบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ และคำถามสัมภาษณ์
3. วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ ในส่วนต่างๆ ทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน และอุปสรรค
 - 3.1 ภาพรวมของมาตรฐาน และการพัฒนาที่พัก
 - 3.2 ปัญหาในด้านต่างๆที่เกิดขึ้น
 - 3.3 โอกาสและข้อจำกัดในการพัฒนา
 - 3.4 ทิศทางในการวางแผนในการพัฒนาสถานที่ประกอบการ

ผลการวิจัย

ในการศึกษาของผู้วิจัยในเรื่อง การจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่พักเพื่อสร้างมาตรฐาน เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบตัวต่อตัวเพียงอย่างเดียว โดยตั้งคำถามที่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จึงได้ผลการวิจัยออกมาดังต่อไปนี้

ภูมิหลัง (Background)

จากการลงพื้นที่ และสัมภาษณ์ของผู้วิจัยทราบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการ ได้เริ่มต้นธุรกิจเป็นระยะเวลาเฉลี่ยประมาณ 3-5 ปี ส่วนมากเรียนจบมาจากสายงานด้านการบริหาร มีแรงบันดาลใจมาจากเงินทุนที่พร้อม และความคิดที่ว่าหัวหินเป็นแหล่งท่องเที่ยว ของทั้งคนไทย และคนต่างประเทศจำนวนมากอยู่แล้ว เลยคิดว่ามีความเหมาะสมที่จะจัดตั้งธุรกิจที่พักขึ้นมา

จุดเด่นของที่พักร

1.ด้านสถานที่พักร ในอำเภอหัวหินนั้นผู้ประกอบการได้กล่าวว่ที่พักรสมัยนี้เครื่องปรับอากาศ โทรทัศน์ สิ่งอำนวยความสะดวกนั้นเป็นสิ่งที่สถานที่พักรทุกที่นั้นมีเหมือนกันหมด และสิ่งที่จะเป็นจุดเด่นนั้นคือการตกแต่งนั้นจะเป็นการตกแต่งแนว โมเดิร์นให้ดูทันสมัย ควบคู่ไปกับการใช้ไม้ในการก่อสร้าง และตกแต่ง ซึ่งบางที่ได้ใช้ไม้เป็นวัสดุหลักในการก่อสร้าง และทำเลที่ตั้งที่แตกต่างกับที่อื่นจะเป็นตัวจุดเด่นของที่พักรได้ และซึ่งบางที่อนุญาตให้นำสัตว์เลี้ยงเข้ามาได้

2.ด้านสภาพแวดล้อมโดยรอบที่พักร ผู้ประกอบการที่พักรนั้นจะประกอบไปด้วยสระว่ายน้ำ เตียงนอนสำหรับพักรผ่อน และมีการปลูกต้นไม้ จำพวกต้นปาล์ม โดยรอบเพื่อให้ความรู้สึกของผู้ที่มาใช้บริการนั้นได้สัมผัสบรรยากาศชายทะเล แต่ในบางที่ที่สร้างที่พักรติดกับทะเลซึ่งเป็นจุดเด่นของที่นั้น

การทำกรตลาด (Marketing)

1.ด้านการประชาสัมพันธ์ แต่ละสถานที่พักรนั้นล้วนแต่จะมีเว็บไซต์หลัก และเว็บไซต์ที่ช่วยโฆษณาเพื่อสร้างความสะดวกต่อการเช็คข้อมูลของลูกค้าที่จะมาเข้าพักไม่ว่าจะเป็นการจองห้อง ล่วงหน้า การเช็คราคา ดูสภาพห้องและสภาพแวดล้อมรอบๆจากรูปภาพ ที่ตั้งในการเดินทาง และแม้กระทั่งเบอร์ติดต่อสอบถามข้อมูลอื่นๆเพิ่มเติม

2.ด้านการเชิญชวน การเข้าถึงของลูกค้า จะเริ่มจากการบอกต่อกันของผู้ที่เคยมาพัก อาจจะเป็นการทำรีวิว ซึ่งผู้ที่สนใจกำลังหาที่พักอยู่นั้นก็จะเข้าไปอ่านข้อมูลนั้นเพื่อใช้ตัดสินใจ เช่นว่ที่เกสต์เฮาส์ที่นี้ดีมากใกล้ชายหาด ติดทะเล และสะดวกต่อการเดินทางก็เป็นสิ่งที่ช่วยให้ลูกค้าเข้ามาพักเป็นจำนวนมาก เป็นต้น และยังมีกรจัดโปรโมชั่นในช่วงเทศกาลเพื่อดึงดูดลูกค้า

กลุ่มเป้าหมาย (Target)

กลุ่มเป้าหมายของสถานประกอบการที่พักรในหัวหินแน่นอนอยู่แล้วว่าจะต้องมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในหัวหินซึ่งทราบกันอยู่แล้วว่าจะต้องมีเงินมากกว่าคนไทย เพราะค่าเงินที่สูงกว่าเงินบาทในประเทศไทยที่ไปใช้บริการ และรวมถึงนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ในระดับปานกลางที่ต้องการมาพักรผ่อนสบายๆไม่ได้ต้องการความหรูหราจนเกินไป

การวางแผน และการจัดการ (Planning and Organize)

1.ด้านแผนงาน และแนวทางการพัฒนาสถานประกอบการ เนื่องจากสถานประกอบการในเขตพื้นที่อำเภอหัวหินนั้นมีจำนวนมากทางผู้วิจัยคาดว่า ตัวผู้ประกอบการนั้นไม่ต้องการที่จะบอกแผนงานองค์กรของตนเองทั้งหมดจึงทราบแค่บางอย่าง เช่น การเพิ่มจำนวนห้องพักร ปรับปรุงห้องพักรให้ดียิ่งขึ้น

2.ด้านการจัดการของผู้ประกอบการ ผู้วิจัยได้ทำการแบ่งออกเป็นสองส่วนตามคำถามที่ได้สัมภาษณ์ตัวผู้ประกอบการ ได้แก่

2.1) การคัดเลือกพนักงาน จะคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานจาก บุคลิกรูปร่าง ท่าทาง มีความซื่อสัตย์ คำพูดคำจา มีไหวพริบในการโต้ตอบกับลูกค้า ทำงานในด้านการให้บริการเป็น และยิ่งในอำเภอหัวหินที่มีลูกค้าชาวต่างชาติเข้ามาใช้บริการจำเป็นต้องพูดภาษาอังกฤษได้เพื่อจะได้ไม่เกิดปัญหาในการสื่อสารกับลูกค้าขึ้น เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ

2.2) ด้านการบริการ ทุกที่พูดเป็นเสียงเดียวกันเลยว่า ต้องมีความสุภาพ และยิ้ม ต้อนรับลูกค้าด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ การดูแลรักษาความปลอดภัยซึ่งในบางที่นั้นบอกว่าไม่ใช่ แค่การยิ้มต้อนรับ มีความสุภาพอย่างเดียวมันยังไม่เพียงพอ แต่ความเป็นกันเองกับลูกค้าที่มาใช้บริการนั้นก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะสามารถดึงดูดลูกค้า เช่น การแนะนำสถานที่เที่ยว ร้านอาหารต่างๆที่ร้าน เป็นเพราะในบางที่นั้นไม่มีการให้บริการในด้านอาหาร

2.3) ปัญหาที่พบ และการแก้ไขปัญหา ปัญหาที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันไปในแต่ละที่ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ และเครื่องใช้ ที่เกิดการชำรุด ทางที่פקก็จัด เปลี่ยนให้ทันทีเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจ หรือการที่ลูกค้าเกิดความไม่พอใจพนักงาน จะต้องยิ้มรับและฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการจะบอกอย่างตั้งใจ แต่ปัญหาที่แก้ไม่ค่อยจะหายและหลายๆที่ ต่างพบกันก็คือ การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wifi) ซึ่งลูกค้าต่างบอกกันว่ามีค่าเช่า ในการเชื่อมต่อ มีความล่าช้าในการใช้งาน หรือเชื่อมต่อสัญญาณไม่ได้ซึ่งการแก้ปัญหานั้นเป็นอะไรที่ ยากที่จะแก้ได้ทันทีเลย ต้องใช้เวลาในการแก้ไข และยังมีปัญหาที่เคยพบคือ ลูกค้าที่เป็นวัยรุ่นเข้ามา ใช้บริการ และดื่มสุราจนเมา ทั้งกันบุหรี ส่งเสียงดังรบกวนลูกค้าท่านอื่น และทำข้าวของภายในห้อง สกปรก เสียหายเป็นอะไรที่แก้ไม่ได้ซึ่งที่ถึงแม้ว่าจะเก็บค่าชดเชยแต่ก็เป็นสิ่งที่ไม่อยากให้เกิดขึ้น

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุป

จากผลการศึกษาในเรื่องการจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่פקเพื่อสร้างมาตรฐานเพื่อ เพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน มีวัตถุประสงค์ต่อไปนี้ 1) เพื่อศึกษาวิธีการจัดการ คุณภาพของผู้ประกอบการที่פק 2) เพื่อศึกษาอุปสรรคในการจัดการของผู้ประกอบการที่פק 3) เพื่อ เสนอแนวทางในการสร้างมาตรฐานและเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวสำหรับผู้ประกอบการที่פק โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก และลงพื้นที่เพื่อดูสถานที่จริง สามารถนำมาสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. การจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่פקนั้น ผู้ประกอบการได้มีการจัดการกับที่פק รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ยังมีการดูแลรักษาให้มีคุณภาพที่อยู่เสมอ หรือจัดแจงเปลี่ยนหาก ชำรุด ให้มีความเหมาะสมในระดับที่ลูกค้าต้องการและรู้สึกว่าคุ้มค่างกับราคา

2. การคัดเลือกพนักงาน จะคัดเลือกพนักงานที่มีไหวพริบในการพูด ทำงานบริการได้ มีความ อดทน และส่วนมากจะเป็นคนในท้องถิ่น

3. มีการให้บริการจองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ได้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ที่สนใจ ได้เป็นอย่างดี

4. มีอุปสรรคในหลายๆด้าน เช่น การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากพนักงาน หรือตัวลูกค้า และอุปสรรคที่เกิดจากการแข่งขันกับคู่แข่ง แต่มีการรับมือและแก้ไขได้เป็นอย่างดี

5. กลุ่มเป้าหมาย จะเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวมไปถึงชาวไทยที่ส่วนใหญ่จะมาใช้บริการในช่วงวันหยุด

6. จุดเด่นของที่พัก นั้นในแต่ละที่จะมีความคล้ายคลึงกันในการก่อสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวก จะตั้งอยู่ในบริเวณละแวกใกล้ชายหาด ดิตทะเล รวมไปถึงสถานบันเทิงต่างๆ เพื่อสะดวกแก่การเดินทางของลูกค้า

อภิปรายผล

การจัดการคุณภาพของผู้ประกอบการที่พักเพื่อสร้างมาตรฐานเพื่อเพิ่มศักยภาพทางการท่องเที่ยวในอำเภอหัวหิน นั้นจะใส่ใจในด้านของสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ส่งผลให้เห็นว่าในธุรกิจบริการโดยจะมีมาตรฐานที่ใกล้เคียงกันขึ้นอยู่กับระดับดาวของสถานที่พัก ซึ่งจะสอดคล้องกับ ฉัตรยาพร เสมอใจ (2548 : 53 , อ้างอิงจาก สุตาวัลย์ จิรวัดนาภิตติ : 2552) ว่าธุรกิจบริการจำเป็นต้องพิจารณาในส่วนประกอบทั้ง 7 ประการ ได้แก่ 1) การประชาสัมพันธ์ 2) ด้านการบริการต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ 3) ระยะเวลา 4) ที่พัก 5) ความปลอดภัย 6) ร้านอาหาร 7) สถานที่จำหน่ายของที่ระลึกต้องมีความสอดคล้องกันและเหมาะสม กับรูปแบบของผลิตภัณฑ์และศักยภาพของธุรกิจ แต่สิ่งที่ทุกๆที่ยังขาดไปนั่นก็คือ การให้บริการที่ต้องมีความรวดเร็วและเอาใจใส่เมื่อลูกค้าพบกับปัญหา โดยจะทำให้ลูกค้าไม่เชื่อถือในตัวพนักงาน ที่พัก รวมไปถึงผู้ประกอบการว่าจะดูแล และรักษาความปลอดภัยของลูกค้าและทรัพย์สินได้ ซึ่งจะสอดคล้องกันกับผลการศึกษาของ กิ่งกมล กุลชาติ (2554 : 3) ที่ระบุว่าความคาดหวังของผู้ที่ใช้บริการโรงแรม คือ 1) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมของที่พัก 2) ด้านความเชื่อถือได้ ในการโฆษณา ความน่าเชื่อถือความน่าเชื่อถือนั้นจะขึ้นอยู่กับวิธีการโฆษณา 3) ด้านการสร้างเชื่อมั่น ผู้ที่ใช้บริการนั้นจะเกิดความเชื่อใจต่อเมื่อพนักงานมีความเป็นมืออาชีพในการให้บริการ 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ใช้บริการ จะต้องเข้าถึงจิตใจความต้องการของผู้ใช้บริการ 5) ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการทันที เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหา การให้บริการตั้งแต่มาถึงโรงแรม ที่จะสามารถทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ และการทำการตลาดของผู้ประกอบการโดยการโฆษณาตามเว็บไซต์โดยมีส่วนร่วมในช่วงเทศกาลซึ่งจะสามารถดึงดูดลูกค้าให้มาเข้าพักได้ และโดยการบอกต่อของผู้ที่มาพัก ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตฤณ พริ้งประเสริฐ (2553 : 141) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์ บริเวณถนนข้าวสาร ว่านักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญอย่างมากกับการมีส่วนร่วมพิเศษในการเข้าพัก และมีส่วนร่วมพิเศษในการจองล่วงหน้า หรือการให้บริการจองห้องและชำระเงินออนไลน์ที่จะรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าและปลอดภัยจากแฮกเกอร์ ในการชำระเงิน โดยเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลในการเลือกที่พักของลูกค้า โดยจะสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ จตุพร รัตน์เถลิงศักดิ์ (2555 : 91) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการระบบจองห้องพักออนไลน์ของธุรกิจที่พัก ว่ามาตรฐานการรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมออนไลน์ของระบบ มีผลในการเลือกใช้บริการของโรงแรม รองลงมาคือความสามารถในการสื่อสารอย่างถูกต้องครบถ้วนกับลูกค้า มีผลในการเลือกใช้บริการโรงแรม และความสามารถในการเชื่อมต่อระบบการชำระเงินของธนาคารประเภทธุรกรรมออนไลน์มีผลในการเลือกใช้บริการโรงแรมตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากที่ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์และวิเคราะห์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับผู้ประกอบการที่พักดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้ผู้ประกอบการนำความคิดเห็นของ ของผู้ที่มาใช้บริการในด้านต่างๆ จากการวิจัยครั้งนี้ไปศึกษา และเปรียบเทียบกับความคิดเห็นของตัวผู้ประกอบการเองอีกครั้ง เพื่อที่จะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ในการพัฒนาปรับปรุงสถานประกอบการ และการให้บริการ ยกตัวอย่างเช่น ในบางสถานประกอบการมีที่จอดรถที่คับแคบจนไม่สามารถให้รถจอดจำนวนมากๆได้
2. ผู้ประกอบการนั้นควรจะมีการวางมาตรการในการรับมือในด้านความมั่นคงและปลอดภัย เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาพักเกิดความสบายใจ อย่างเช่น การตรวจเช็คคนเข้าออกตลอด มีเจ้าหน้าที่ตลอดเวลาหากลูกค้าพบเจอกับปัญหา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการที่พักในหัวหินให้มากขึ้น และทำการศึกษาว่าแต่ละแห่งจะมีแนวทางในการดึงดูดนักท่องเที่ยวอย่างไรถ้าหากสถานประกอบการแต่ละที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือนกัน
2. ผู้วิจัยควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยในด้านอื่นๆที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการสถานที่พัก รวมทั้งควรติดตามข่าวสารใหม่ๆที่สอดคล้องกับยุคสมัยนี้มากขึ้น อันมีผลจากความต้องการที่เพิ่มมากขึ้นของประชากร การเปลี่ยนแปลงรสนิยมและรูปแบบของการใช้บริการ อยู่เสมอเพื่อที่จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัยในครั้งต่อไปได้

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. สถิติการท่องเที่ยวปี 2552-2558. เข้าถึงเมื่อวันที่ 17 ตุลาคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://newdot2.samartmultimedia.com/home/listcontent/11/221/276>
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.(2549). แผนปฏิบัติการการพัฒนาบริการท่องเที่ยว. : บริษัท คอร์แพลนนิ่ง แอนด์ ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด
- กิ่งกมล กุลชาติ. (2554). การศึกษาคุณภาพการบริการโรงแรมในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร
- ตฤณ พริ้งประเสริฐ. (2553). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการที่พักแบบเกสต์เฮาส์บริเวณถนนข้าวสาร. วิทยุบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ดวงพร ดำฤทธิ์. การจัดการคุณภาพ. (2555). เข้าถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/450765>
- จตุพร รัตน์เถลิงศักดิ์. (2555). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดในการเลือกใช้บริการระบบจองห้องพักออนไลน์ของธุรกิจที่พักในประเทศไทย. วิทยุบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- นิคม จารุมณี.(2536). การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- ไทยรัฐ. (2559). หลักเศรษฐกิจพอเพียง สร้างความมั่งคั่งอย่างยั่งยืน. เข้าถึงวันที่ 17 ตุลาคม 2559. เข้าถึงได้จาก <http://www.thairath.co.th/content/756270>
- วารสารวิชาการ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. (2551). มาตรฐานที่พักเพื่อการท่องเที่ยวไทย. เข้าถึงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560. เข้าถึงได้จาก <http://www.tci-thaijo.org/index.php/archkmit/article/view/4203>
- สุดาวลัย จิรวัดนาภิตติ. (2552). การศึกษากระบวนการดำเนินการจัดบริการที่พักแบบโฮมสเตย์ตามมาตรฐาน กรณีศึกษา อำเภอบางคนที่ จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยุศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). การท่องเที่ยว. เข้าถึงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/web/statseries/statseries23.html>
- อุปสรรคของการพัฒนาคุณภาพ. (2554). เข้าถึงวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2560. เข้าถึงได้จาก <http://qualitydesign.gagto.com/?cid=225547>
- Im2market. (2558). การตลาดบริการ. เข้าถึงวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2560. เข้าถึงได้จาก <https://www.im2market.com/2015/05/29/1219>