

การศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมกับ
พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

A Comparative Study of Expectations Regarding Hotel Accommodations and Tourist Behavior in Hat Yai District, Songkhla Province

ชนิษฐา สวัสดิ์¹ ณภัทร มงคลสวัสดิ์² เนตรชนก จุลรังษี³
วัชรพล จันทรหอม^{*4} ศิษฏ์สินี ภาณุมาศ ณ อยุรยา⁵
และจารุวรรณ ทองเนื้อแข็ง⁶

Khanittha Sawaddee¹ Napat Mongkolsawat² Netchanok Junrangsri³
Watcharapol Janhom^{*4} Sitsinee Panumas Na A Yuttaya⁵ and
Jaruwan Thongnueakthaung⁶

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต สาขาการจัดการสมัยใหม่ วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา
มหาวิทยาลัยทักษิณ จังหวัดสงขลา 90000^{1, 2, 3, 4, 5, 6}

The Bachelor of Management Program, Major in Modern Management, College of Management for
Development, Thaksin University, Songkhla Province, 90000 Thailand ^{1, 2, 3, 4, 5, 6}

*Corresponding Author E-mail: 651101036@tsu.ac.th

(Received: October 6, 2024; Revised: December 13, 2024; Accepted: December 15, 2024)

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) ศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ3) ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาพักแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวนทั้งหมด

400 คน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นการเก็บข้อมูล ระดับความเชื่อมั่น ไม่เกินร้อยละ 90 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

ผลจากการวิจัย พบว่า 1) กลุ่มนักท่องเที่ยวมีจุดประสงค์ในการเข้ามาพัก เพื่อพักผ่อน/ท่องเที่ยว ร้อยละ 68.7 เข้าพักแบบครอบครัว ร้อยละ 39.30 งบประมาณในการเข้าพัก 2,500 บาท ร้อยละ 26.00 เหตุผลในการเข้าพัก คือ ความสวยงาม ร้อยละ 35.3 ส่วนใหญ่กลับมาใช้บริการโรงแรมอีก ร้อยละ 35.30 มีความพึงพอใจในบริการประทับใจ ร้อยละ 22.70 เข้าพักในโรงแรมช่วงวันหยุดนักขัตฤกษ์ ร้อยละ 60 และผู้ที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการที่พักในโรงแรม คือ ตัวฉัน ร้อยละ 44.00 2) ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 3.37$, S.D.=0.68) รองลงมา ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง ($\bar{X} = 3.96$, S.D.=0.75) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.37$, S.D.=0.68) และ 3) ผลการศึกษาเปรียบเทียบ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความคาดหวังต่อที่พักประเภทโรงแรมแตกต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวแตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความคาดหวัง โรงแรม ประเภทที่พัก

Abstract

The purpose of this paper is 1) to study the tourists' behavior that affects hotel accommodation in Datan District of Ningxia; 2) To study the tourists' expectation level of hotel accommodation in Datan District of Ningxia; 3) Compare the expected level of hotel accommodation in Datan District of Ningxia with the tourists' behavior. Taking 400 Thai and foreign tourists staying in the Datan District of Ningxia as samples, as a quantitative study, a questionnaire survey was used as data collection, and the confidence was less than 90%, so a specific sampling method was adopted.

The results show that: 1) 68% of tourists have leisure/tourism destinations: 7 family accommodation, 39%. The accommodation

budget is 2500 baths, 26%. The reason for staying at 00 is 35% beauty. Most of them return to hotel service and another 35%. Satisfaction with service is 22%. 70. Sixty percent of the people who stayed in hotels on vacation and 44 percent of the influential people who chose hotel accommodation services were myself. 2) Tourists' expectation of influencing the hotel accommodation types in Datan District of Guangxi Province is found to be safety first ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.68) followed by the position side ($\bar{X} = 3.96$, S.D.= 0.75), and the final sequence is included on the carrier side ($\bar{X} = 3.37$, S.D.= 0.68) and 3) The comparative study shows that tourists with different hotel accommodation expectations have different travel behaviors.

Keywords: Expectations, Hotel, Accommodation

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในเกือบทุกพื้นที่ทั่วโลกและเป็นปัจจัยกระตุ้นเศรษฐกิจที่สำคัญของทุกประเทศรวมถึงประเทศไทยด้วย ซึ่งธุรกิจโรงแรมถือเป็นส่วนสำคัญของการท่องเที่ยว การที่นักท่องเที่ยวพักอาศัยในโรงแรมเป็นประสบการณ์สำคัญที่จะสามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยว โรงแรมไม่ใช่เพียงที่พักผ่อนแต่ต้องสร้างประสบการณ์พิเศษ น่าจดจำ และเป็นเอกลักษณ์ ที่ทุกวันนี้โรงแรมบางแห่งไม่ใช่เพียงที่พักแรมที่นักท่องเที่ยวมาค้างคืนเพื่อเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยว แต่โรงแรมได้กลายเป็นจุดหมายปลายทาง (Destination) ที่นักท่องเที่ยวตั้งใจไปโดยเฉพาะ (Baramizi Lab, 2020)

ในปี 2564 ธุรกิจท่องเที่ยวและโรงแรมทั่วโลกเผชิญกับภาวะวิกฤตจากการแพร่ระบาดของ COVID-19 ต่อเนื่องจากปี 2563 ทำให้รัฐบาลหลายประเทศทั่วโลกออกมาตรการปิดเมือง (Lockdown) เพื่อควบคุมการเดินทางระหว่างประเทศโดยเฉพาะจีน (ยังคงห้ามนักท่องเที่ยวเดินทางออกนอกประเทศต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี 2563) ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวทั่วโลกต่อเนื่องลดลง -72% เทียบกับปี 2563 ที่หดตัว -73% โดยเฉพาะภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกได้รับผลกระทบอย่างหนัก (-94%)

เนื่องจากประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคนี้พึ่งพานักท่องเที่ยวจีนในสัดส่วนสูง ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยรวมของประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคนี้ลดลงรุนแรง เช่น มาเลเซีย (-96.9%) ญี่ปุ่น (-94.0%) สิงคโปร์ (-87.9%) เป็นต้น ธุรกิจโรงแรมมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้นเป็นลำดับในช่วงปี 2565-2567 โดยธุรกิจฟื้นตัวได้เล็กน้อย เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติยังกลับมาไม่มากนัก ทำให้อัตราเข้าพักทั่วประเทศมีแนวโน้มยังอยู่ในระดับต่ำเฉลี่ยที่ 45% ในปี 2565 ก่อนจะปรับขึ้นเป็น 55% ในปี 2566 และ 65% ในปี 2567 (อินดัสตรี ทิม, 2565)

ในปี 2565 ภาคการท่องเที่ยวไทยเริ่มมีสัญญาณดีต่อเนื่อง หลังสถานการณ์ COVID-19 ทั้งในและต่างประเทศมีแนวโน้มดีขึ้น หลายประเทศทั่วโลกทยอยผ่อนคลายมาตรการควบคุมการระบดและการเดินทางระหว่างประเทศมากขึ้น สะท้อนจากตัวเลขนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาไทยปรับเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง และเร่งขึ้นแบบก้าวกระโดดหลังรัฐบาลมีนโยบายเปิดประเทศเพิ่มเติม โดยยกเลิกมาตรการเข้าประเทศในรูปแบบ Test & Go ตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2565 เป็นต้นไป ในช่วงเดือนมิถุนายนมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าไทยถึง 7.67 แสนคน และทำให้ในช่วงครึ่งแรกของปี 2565 มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้าไทย 2.08 ล้านคน อย่างไรก็ตาม ภาคการท่องเที่ยวไทยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติทยอยฟื้นตัวชัดเจนขึ้น แต่แรงกดดันด้านราคาพลังงานและภาวะเงินเฟ้อที่เร่งตัวขึ้นจนกระทบต่อค่าครองชีพในหลายประเทศทั่วโลก ดังนั้น ภาพรวมการฟื้นตัวของ การท่องเที่ยวในช่วงที่ผ่านมายังคงมาจากการท่องเที่ยวของคนไทยเป็นสำคัญ สำหรับ สถานการณ์ห้องพักและอัตราการเข้าพักจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติ และชาวไทย ฟื้นตัวดีขึ้น แต่ส่งผลต่ออัตราการเข้าพักโรงแรมโดยรวมไม่มากนัก เฉลี่ยทั่วประเทศ ในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2565 อยู่ระดับ 39.2% แม้จะสูงกว่าช่วงเดียวกันของ ปีก่อนที่อยู่ระดับต่ำเพียง 12.2% แต่จะเห็นว่าทุกภูมิภาคยังมีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยที่ต่ำกว่าระดับศักยภาพที่เคยทำได้ในระดับ 60% - 70% อยู่มาก โดยเฉพาะ พื้นที่กรุงเทพฯ และภาคใต้ธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่เน้นกลยุทธ์ด้านราคาเป็นหลัก โดยเฉพาะโรงแรมระดับ 4-5 ดาวที่มีการแข่งขันด้านราคาสูงขึ้น เพื่อจูงใจนักท่องเที่ยว และให้สอดคล้องกับกำลังซื้อในปัจจุบัน (จิราพร เรืองทวิศิลป์, 2565)

ทั้งนี้ธุรกิจโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ ภาคธุรกิจท่องเที่ยวกำลังฟื้นตัว ผู้ประกอบการกลับมาเปิดให้บริการอีกครั้ง และในปี 2565 ที่ผ่านมามีผู้ประกอบการ โรงแรมกลับมาเปิดให้บริการ 80% จากห้องพักทั้งในและนอกระบบราว 4 หมื่นห้อง

โดยคาดการณ์ว่าในปี 2567 จะเพิ่มขึ้นเป็น 100% หลังปิดตัวตั้งแต่โควิด-19 ระบาดจากการยกเลิกการลงทะเบียนผ่านระบบไทยแลนด์พาส (Thailand Pass) มีผลตั้งแต่ 1 กรกฎาคม ส่งผลให้การเดินทางเข้าไทยของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยเฉพาะ “นักท่องเที่ยวมาเลเซีย” ผ่านด่านทางบกทั้ง 3 ด่านของ จังหวัดสงขลา เพิ่มขึ้นอย่างมาก คาดว่าตลอดเดือนกรกฎาคมจะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติถึง 1 แสนคน ทำให้โรงแรมในหาดใหญ่มีอัตราการเข้าพักช่วงสุดสัปดาห์เฉลี่ย 70-80% โดยเป็นการเพิ่มขึ้นจากเดือนพฤษภาคมที่มีนักท่องเที่ยวราว 4 หมื่นคน และเดือนมิถุนายนที่มีราว 6 หมื่นคน “คาดว่าในปีหน้าภาพรวมของสงขลา จะมีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางมาประมาณ 8 แสนคน ส่วนใหญ่เป็นนักท่องเที่ยวมาเลเซียและสิงคโปร์ เพิ่มขึ้น 40% จากก่อนโควิด-19 ระบาดที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติราว 2 ล้านคนต่อปี โดยเป็นการเดินทางทางบก 80% และทางอากาศ 20%” (พรโพลิน จุลพันธ์, 2565)

จากประเด็นข้างต้นโรงแรมมีความพร้อมที่จะให้บริการหลังจากสถานการณ์ COVID-19 คลี่คลายนักท่องเที่ยวทั้งคนไทยและชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับการเดินทางท่องเที่ยว ที่พัก ตลอดจนกิจกรรมสันทนาการต่าง ๆ แต่ทั้งนี้หลังจากสถานการณ์ COVID-19 ทำให้ผู้ประกอบการด้านธุรกิจโรงแรมรายเก่าและรายใหม่มีการปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพการบริการยังคงมีปัญหาด้านการบริการ ความพร้อมของห้องพัก สิ่งอำนวยความสะดวก ภูมิทัศน์ และความปลอดภัย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักในอำเภอหาดใหญ่สำหรับการพักผ่อน จึงนำมาสู่คำถามการวิจัยคือพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมในอำเภอหาดใหญ่เป็นอย่างไร และระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักแรมในอำเภอหาดใหญ่มากน้อยเพียงใด ตลอดจนเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่คาดหวังรูปแบบและการบริการของที่พักแรมในอำเภอหาดใหญ่เพื่อส่งเสริมยกระดับธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดสงขลาต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

จิรวรรณ บุญพิทักษ์ (2561) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง ความเชื่อของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ต่อการบริการที่จะได้รับ ซึ่งลูกค้าหรือผู้รับบริการจะใช้เป็นมาตรฐานหรือตัววัดคุณภาพบริการจากกิจการใดกิจการหนึ่ง ถ้าเขาเชื่อว่าจะได้รับบริการแบบหนึ่ง แล้วปรากฏว่าได้รับบริการที่คาดหวังจริง ๆ ก็จะนำมาซึ่งความพอใจ ยิ่งถ้าได้รับบริการแบบเกินความคาดหมาย ก็ยิ่งจะสร้างความประทับใจอย่างยากที่จะลืม แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้ต่ำกว่าความคาดหวังก็จะสร้างความผิดหวังให้เกิดขึ้น และทำให้เขาประเมินบริการต่ำลง

วิระศักดิ์ อินทรประวัติ (2560) ให้ความหมายว่าความคาดหวัง หมายถึง ความต้องการที่มิต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้าเป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากระทบต่อการรับรู้ของเรา โดยใช้ประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้เป็นตัวบ่งบอก

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

กนกวรรณ นาสมpong (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

โศภิชฐา เต็มรัตน์ (2561) กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการของธุรกิจ โดยวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ เพื่อใช้เป็นมาตรวัดคุณภาพของการให้บริการดังกล่าวนี้มีชื่อเรียกว่า “SERVQUAL” ทั้งหมด 5 ด้านคือ

1. ลักษณะทางกายภาพ คือการให้บริการที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่สามารถมองเห็นภาพได้ชัดเจน ได้แก่ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ วัสดุ และบุคคลในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ พนักงานมีความตั้งใจที่จะให้บริการอย่างเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ คือ การให้บริการที่ต้องตรงตามสิ่งที่ทำการนำเสนอไว้แก่ผู้ใช้บริการ งานบริการที่มอบให้แก่ผู้ใช้บริการ ต้องมี

ความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ที่สามารถสร้างความเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้รับบริการ

3. ความรวดเร็ว คือ พนักงานมีหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและความพร้อมที่จะช่วยเหลือแก่ผู้เข้ารับบริการโดยทันที เพื่อให้ผู้เข้ารับบริการได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วตรงตามความต้องการ

4. การรับประกัน เป็นความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการที่เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ทักษะต่าง ๆ ในการทำงาน ที่สามารถตอบสนองได้ตามความต้องการของผู้เข้ารับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีริยาบรยาท ทำให้ผู้เข้ารับบริการเกิดความเชื่อถือและสร้างความมั่นใจว่าผู้รับบริการได้รับบริการที่ดีที่สุด

5. การดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการ พนักงานที่ให้บริการผู้รับบริการมีความเอาใจใส่และให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการผู้มาใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

คำว่าโรงแรมในพระราชบัญญัติโรงแรม ปี พ.ศ.2547 มาตรา 4 ได้กำหนดความหมายไว้ว่า เป็นสถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับผู้เดินทาง โดยการเดินทางนั้นไม่มีค่าตอบแทน ซึ่งไม่รวมถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการ ที่พักชั่วคราวซึ่งดำเนินการโดยส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน หน่วยงานอื่นของรัฐหรือองค์กรเพื่อการกุศล องค์กรเพื่อการศึกษาโดยไม่มีการแสวงหาผลกำไร อย่างไรก็ตาม โรงแรมจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บริการที่พักอาศัยโดยคิดค่าบริการเป็นรายเดือนขึ้นไปเท่านั้น และสถานที่พักอื่นใดตามที่กำหนดในกฎกระทรวง อุตสาหกรรมโรงแรมประกอบด้วยธุรกิจต่าง ๆ ที่ให้บริการหลัก ๆ คือ ที่พัก อาหารและเครื่องดื่มให้กับนักเดินทางเพื่อการพักผ่อน (William & Salvatore, 2003) ดังนั้น ธุรกิจที่พักโรงแรมหรือธุรกิจโรงแรม (Accommodation Business or Hotel Business) หมายถึง กิจกรรมที่จัดบริการด้านที่พักอาศัยแก่นักท่องเที่ยว เป็นการให้บริการห้องพัก อาหารและเครื่องดื่ม ตามความต้องการของนักท่องเที่ยวและมีการจ่ายค่าบริการที่พักเพื่อผลกำไร และเมื่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวขยายตัวและเติบโตอย่างรวดเร็ว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องจึงมีการขยายตัวเพิ่มด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะอุตสาหกรรมโรงแรมที่มีการจัดการอย่างเป็นระบบมากขึ้น (นิศา ชัชกุล, 2551)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กมลวรรณ บวรรุ่งสิริกุล (2560) ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมประหยัด ย่านนานา กรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวจำนวน 400 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 - 39 ปี สถานภาพโสดมีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท อาชีพ พนักงานบริษัท เอกชน สัญชาติจีน มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางเพื่อพักผ่อน ความถี่ในการใช้บริการ 1 - 5 ครั้งต่อปี และช่องทางในการจองห้องพักผ่านทาง เว็บไซต์ต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่า (1) ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมด้านความสะดวกในการจองห้องพักผ่านช่องทางต่าง ๆ อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ จองโดยตรงกับทางโรงแรม จองผ่านบริษัทนำเที่ยว และจองด้วยตนเองที่เคาน์เตอร์โรงแรม และจองผ่านเว็บไซต์ต่าง ๆ (2) ความพึงพอใจด้านการบริการของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ความรู้และการตอบคำถามเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว การแนะนำในข้อมูลพื้นฐานต่าง ๆ การต้อนรับ และการสร้างความคุ้นเคยและความเป็นมิตร (3) ความพึงพอใจด้านสถานที่ตั้ง อยู่ในระดับเห็นด้วยมากเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ ท่าเลที่ตั้ง อยู่ใจกลางเมือง สะดวกในการเดินทางใกล้สถานีรถไฟฟ้าพบเห็นได้ง่าย และการเข้าถึงโรงแรมได้ง่าย 30 (4) ความพึงพอใจด้านความสะดวกของห้องพักและพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของโรงแรม อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ ห้องน้ำมีความสะดวกมิดชิด ห้องพักอากาศถ่ายเท สะดวก แสงสว่างเพียงพอ ห้องพักมีความสะอาด และพื้นที่ภายนอกโรงแรมมีความสะอาด บรรยากาศรื่นรมย์ (5) ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก เรียงลำดับจาก ค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ มีโปรโมชั่นส่งเสริมการเข้าพัก และมีราคาพิเศษร่วมกับบัตรเครดิตธนาคารต่าง ๆ มีการโฆษณา ผ่านสื่อต่าง ๆ และมีการแจกคูปองห้องพักฟรี เช่น การเล่นเกมชิงรางวัล (6) ความพึงพอใจด้านราคา อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือ ความเหมาะสมของราคา ค่าอาหาร ราคาที่พักมีความเหมาะสม ห้องพักมีราคาหลายระดับ และ ความเหมาะสมของราคาค่าบริการอินเทอร์เน็ต (7) ความพึงพอใจด้านความคุ้มค่า อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุดคือความคุ้มค่ากับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับ ความเหมาะสมกับ สภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไปและความคุ้มค่ากับคุณภาพของห้องพัก ความพึงพอใจด้าน

ความปลอดภัย อยู่ในระดับความเห็นด้วยมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด คือ มีการจัดการเวรยามดูแลความปลอดภัย มีเครื่องมือสื่อสารเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน มีระบบป้องกัน อัคคีภัย และมีกล้องวงจรปิดใช้งานได้เป็นปกติครบทุกเครื่อง นพดล ชูเศษ และคณะ (2561) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่วัตถุประสงค์ของการมาเที่ยวคือการพักผ่อน มากับครอบครัว ระยะเวลาในการพักนานถึง 4-6 วัน และเลือกเข้าพักโรงแรมในระดับราคา 500-999 บาท นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นในคุณภาพการบริการของโรงแรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การดูแลเอาใจใส่ ความไว้วางใจและสิ่งแวดล้อมที่พบเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกัน นอกจากนี้นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมอยู่ในระดับมากที่สุด มีความพึงพอใจด้านชื่อเสียงของโรงแรม (ตราสินค้ามากที่สุด รองลงมาคือด้านราคา การให้บริการและบรรยากาศของโรงแรม ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุดคือ ด้านสิ่งแวดล้อมที่พบเห็นด้านการตอบสนองของพนักงาน ด้านการดูแลเอาใจใส่ ด้านความไว้วางใจ และด้านความน่าเชื่อถือตามลำดับ

ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน พบว่า นักท่องเที่ยวมีเหตุผลในการเลือกโรงแรมด้านความสวยงาม ร้อยละ 19.0 ตั้งใจจะกลับไปใช้บริการอีกครั้ง เพราะชอบที่บริการประทับใจ ร้อยละ 72.7 ในภาพรวมนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นย่อยของแต่ละด้านที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อโรงแรมมากที่สุดตามลำดับ เป็นดังนี้ (1) ด้านลักษณะห้องพัก ประกอบด้วย สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก ความสะอาดในห้องพัก และขนาดของห้องพัก (2) ด้านราคา ประกอบด้วย ความเหมาะสมของราคาค่าอาหาร ความเหมาะสมของราคาห้องพัก และความเหมาะสมของราคาค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ต (3) ด้านทำเลที่ตั้ง ประกอบด้วย ความสะดวกในการเดินทางเข้าพักที่โรงแรม สถานบริการ โดยรอบของโรงแรม เช่น สถานบันเทิง ห้างสรรพสินค้าและความปลอดภัยของบริเวณที่ตั้งของโรงแรม (4) ด้านการส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย การประชาสัมพันธ์ข้อมูล

โรงแรม สิทธิพิเศษต่าง ๆ เช่น บัตรเครดิต และโปรโมชั่น เช่น คุปองฟรีอาหารเช้า (5) ด้านการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือ WIFI ความสะดวกของที่จอดรถ และสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม (6) ด้านบุคลากรที่ให้บริการได้แก่ การแต่งกายของบุคลากร ความพร้อมของบุคลากรในการให้บริการ และกิจกรรมรายท การพุดจา (7) ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ร้านค้าบริการในโรงแรม ร้านอาหารในโรงแรม และความเร็วในการให้บริการ ตามลำดับ

ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโฮมสเตย์ในมุมมอง ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และ (2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการโฮมสเตย์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานไทยใน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างเป็นครั้งแรก จำนวน 260 คน การศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการบริการโฮมสเตย์ของนักท่องเที่ยวชาวไทยพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านบุคลากร นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด แต่มีความคาดหวังไว้มาก่อนไปท่องเที่ยวเพียงระดับมาก อย่างไรก็ตามด้านการส่งเสริมการตลาด นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง การบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จึงควรเน้นให้ความสำคัญกับด้านการส่งเสริมการตลาดมากที่สุด เพราะเป็นจุดอ่อนของบริการโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เนื่องจากพบว่าเกิดช่องว่างระหว่างระดับความคาดหวังและความพึงพอใจในปัจจัยดังกล่าวมากที่สุด จึงควรปรับปรุงในประเด็นการมีเว็บไซต์แนะนำที่พักและบริการ รวมถึงการติดต่อจองห้องพักผ่านอินเทอร์เน็ตได้เป็นลำดับสำคัญ

ประเสริฐศิลป์ จรูเทียบ (2542) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของลูกค้านักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงแรมลายทองในระดับสูง โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบุคลากรผู้ให้บริการรองลงมาคือกระบวนการให้บริการ และ

มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านระบบการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของโรงแรม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน รายได้ ประสบการณ์ในการใช้บริการและวัตถุประสงค์หลักในการเข้ามาใช้บริการ และที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการโรงแรม ได้แก่ ระดับการศึกษา การได้รับข้อมูลข่าวสาร ความถี่ในการมาใช้บริการ

พัฒนา ธนกฤตพุมิเมธ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาด 4 หาด ในเมืองพัทยา โดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL MODEL มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการบริการและเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาด 4 หาด ในเมืองพัทยา ประชากรที่ศึกษา คือ ลูกค้าที่พักในโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาดในเมืองพัทยา จำนวน 196 โรงแรม สุ่มตัวอย่างอย่างง่ายโดยวิธีการจับฉลากโรงแรมร้อยละ 30 ได้โรงแรมทั้งสิ้น 59 โรงแรม จากนั้นกำหนดขนาดตัวอย่างลูกค้าชาวไทยกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโรยามาเน (Yamane, 1973) ได้ขนาดตัวอย่างอย่างน้อย 400 คน จากนั้นกำหนดจำนวนผู้ให้บริการชาวไทยตามสัดส่วนและเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามซึ่งประยุกต์แนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการแบบ SERVQUAL สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ T-Test ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าชาวไทยที่พักโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาด 4 หาด ในเมืองพัทยามีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงที่สุดทั้ง 4 หาดโดยโรงแรม 4 ดาวที่ตั้งอยู่ชายหาดพัทยากลาง ลูกค้าชาวไทยรับรู้และคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยรวมมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบการรับรู้จริงกับความคาดหวังของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการด้วยเครื่องมือ SERVQUAL พบว่าโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาด 4 หาด ได้แก่ หาดพัทยาเหนือ พัทยากลาง พัทยาใต้ และหาดจอมเทียน มีความแตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยการรับรู้จริงมากกว่าความคาดหวัง ($PS > ES$) แสดงว่าการให้บริการมีคุณภาพเหนือกว่าความพึงพอใจที่ลูกค้าชาวไทยคาดหวังไว้และผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าชาวไทยที่มาใช้บริการโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาด 4 หาด ในเมืองพัทยา มีการรับรู้จริงและมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการไม่แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำนวน 1,614,745 คน (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2567)

กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้ามาพักแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Yamane, 1973) เพื่อทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 90 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 10 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามโดยใช้ข้อความแบบปลายปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และภูมิภินา

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเลือกที่พักของนักท่องเที่ยว ได้แก่ วัตถุประสงค์การเข้าพักโรงแรม งบประมาณ เหตุผลในการเข้าพัก การกลับไปใช้บริการซ้ำ ช่วงเวลาที่เข้าพัก อิทธิพลในการตัดสินใจใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการให้บริการ ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก ด้านผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามในการศึกษาความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยวิธีการหาค่า

ความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเลือกที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้วิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าใช้บริการที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ใช้วิธีการสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายผลข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4. การวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าที (t test) ในกรณีที่มี 2 กลุ่มและการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way ANOVA) ในกรณีที่มี 3 กลุ่มขึ้นไปและกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.10

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม			ร้อยละ	ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม			ร้อยละ
เพศ	ชาย		61.3	อาชีพ	นักเรียน/นักศึกษา		26.0
	หญิง		38.7		ข้าราชการ		54.7
อายุ	ต่ำกว่าอายุ 20 ปี		20.0		พนักงานเอกชน		18.7
			54.0		ธุรกิจส่วนตัว		7.0
			16.7	รายได้ต่อเดือน	ต่ำกว่า 15,000		33.3
			9.3		15,001 - 20,000		31.4
	สูงกว่า 60 ปี		9.3		20,001 - 30,000		14.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี		36.7		30,001 บาทขึ้นไป		21.3
	ปริญญาตรี		50.0	ภูมิภาค	ภาคเหนือ		15.3
	สูงกว่าปริญญาตรี		13.3		ภาคกลาง		23.3
					ภาคใต้		127.9
					ภาคอีสาน		22.3

จากตารางที่ 1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 61.30 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 38.70 ต่ำกว่าอายุ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีอายุ 21 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.00 อายุ 41 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.70 และอายุสูงกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.30 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.70 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.00 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.30 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.00 ข้าราชการ/พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 54.70 พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 18.70 และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 7.00 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 20,000 คิดเป็นร้อยละ 31.40 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 คิดเป็นร้อยละ 14.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.30 มีภูมิลำเนาคือภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ 127.90 ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ 15.30 ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ 23.30 และภาคอีสาน คิดเป็นร้อยละ 22.30

สำหรับข้อมูลพฤติกรรมการเลือกที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเข้าพัก คือ มาพักผ่อน/ท่องเที่ยวคิดเป็นร้อยละ 68.70 ข้อมูลการเข้าพักแรมคือมาแบบครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 39.30 งบประมาณในภาพรวมมากกว่า 2,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 เหตุผลในการเข้าพักคือความสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 35.30 การกลับมาใช้บริการโรงแรม ส่วนใหญ่จะการกลับมาใช้บริการโรงแรม คิดเป็นร้อยละ 35.30 โดยมีความพึงพอใจในบริการประทับใจ คิดเป็นร้อยละ 22.70 ความสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 20.70 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 13.30 สภาพแวดล้อมดี คิดเป็นร้อยละ 8.00 ช่วงเวลาที่เข้าพักในโรงแรมในวันหยุดนักขัตฤกษ์ คิดเป็นร้อยละ 66.00 และวันธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 34.00 ผู้ที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักโรงแรมคือ ตัวฉัน คิดเป็นร้อยละ 44.00 เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และ พ่อ แม่ คิดเป็นร้อยละ 27.30

ตารางที่ 2 ผลวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวัง
ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรม

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านราคา	3.93	0.69	มาก
ด้านทำเลที่ตั้ง	3.96	0.75	มาก
ด้านความปลอดภัย	4.01	0.69	มาก
ด้านลักษณะห้องพัก	3.94	0.77	มาก
ด้านผู้ให้บริการ	3.37	0.68	มาก
รวม	3.84	0.64	มาก

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามความคาดหวัง
ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าใช้บริการที่ที่พักประเภทโรงแรมในด้านต่าง ๆ พบว่า
ภาพรวมของทุกด้านมีค่าเฉลี่ยระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D.=0.64) เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้านพบว่า อันดับแรก ได้แก่ ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.01$, S.D.=0.69)
รองลงมา ได้แก่ ด้านทำเลที่ตั้ง ($\bar{X} = 3.96$, S.D.=0.75) และอันดับสุดท้าย ได้แก่
ในด้านผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.37$, S.D.=0.68)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (P-Value)

ความคาดหวัง	ปัจจัยส่วนบุคคล				
	เพศ	อายุ	อาชีพ	ระดับการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ด้านราคา	0.97	0.21	0.84	0.02*	0.02*
ด้านทำเลที่ตั้ง	0.63	0.78	0.99	0.12	0.15
ด้านความปลอดภัย	0.87	0.33	0.55	0.41	0.55
ด้านลักษณะห้องพัก	0.98	0.13	0.57	0.05*	0.01*
ด้านผู้ให้บริการ	0.83	1.00	0.52	0.35	0.39
รวม	0.68	0.54	0.97	0.08*	0.06*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 3 สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน
4. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามระดับการศึกษา

โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10 เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา และด้านลักษณะห้องพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.10 ส่วนด้านทำเลที่ตั้งด้านความปลอดภัย และด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10 เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา และด้านลักษณะห้องพัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.10 ส่วนด้านทำเลที่ตั้งด้านความปลอดภัย และด้านผู้ให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (P-Value)

ความคาดหวัง	พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว						
	จุดประสงค์ในการเข้าพัก	การเข้าพัก	งบประมาณ	เหตุผลในการเข้าพัก	การกลับไปใช้บริการโรงแรม	ช่วงเวลาเข้าพัก	อิทธิพลในการตัดสินใจ
ด้านราคา	0.05*	0.96	0.00*	0.87	0.20	0.03*	0.13
ด้านทำเลที่ตั้ง	0.12	0.37	0.00*	0.92	0.00*	0.00*	0.12
ด้านความปลอดภัย	0.24	0.44	0.02*	0.60	0.09*	0.00*	0.76
ด้านลักษณะห้องพัก	0.10	0.57	0.00*	0.44	0.01*	0.00*	0.39
ด้านผู้ให้บริการ	0.16	0.69	0.01*	0.56	0.00*	0.00*	1.00
รวม	0.07*	0.62	0.00*	0.80	0.01*	0.00*	0.45

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

จากตารางที่ 4 สามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามจุดประสงค์ในการเข้าพัก โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10 เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย และด้าน

ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านลักษณะห้องพัก และด้านราคาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10

2. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พัก ประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามการเข้าพัก โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10

3. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พัก ประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามงบประมาณ โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10 เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พัก ประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเหตุผลในการเข้าพัก โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10

5. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พัก ประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามการกลับไปใช้บริการ โรงแรม โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10 เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ 0.10 ส่วน ด้านราคาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10

6. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พัก ประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามช่วงเวลาเข้าพัก โดยภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10 เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10

7. ผลการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พัก ประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามอิทธิพลในการตัดสินใจ

โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้าน พบว่า ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะห้องพัก และด้านผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.10

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามประเด็นที่ค้นพบ ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านเชิงพฤติกรรม ในการเข้าพักแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 400 คน พบว่านักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาใช้บริการโรงแรม ในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศชายที่มีอายุ 21-40 ปี โดย ส่วนมากมีระดับการศึกษาอยู่ที่ ปริญญาตรี ประกอบอาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการเป็นส่วนใหญ่ มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ในการพักแรมส่วนมากเป็นคนที่มาจากภาคใต้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกมลวรรณ บวรรุ่งสิริกุล (2560) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมประหยัด ย่านนานา กรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 20 - 39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งนี้แตกต่างในส่วนของการรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ในการพักแรมส่วนมากเป็นคนสัญชาติจีน เมื่อศึกษาผลวิเคราะห์ข้อมูลด้านเชิงพฤติกรรมในการเข้าพักแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่าจุดประสงค์ในการเข้าพักที่ที่พักประเภท โรงแรม ส่วนใหญ่มาพักผ่อน/ท่องเที่ยว การเข้าพักโรงแรม ในครั้งนี้ส่วนใหญ่ มากับครอบครัว งบประมาณที่ใช้ในการเข้าพักส่วนใหญ่มีงบประมาณกว่า 2,500 บาท สอดคล้องกับงานวิจัยของ นพดล ชูเศษ และคณะ (2561) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผลการวิจัยพบว่า มีวัตถุประสงค์ของการมาเที่ยวคือ การพักผ่อน มากับครอบครัว ทั้งนี้แตกต่างในส่วนของระยะเวลาในการพักนานถึง 4-6 วัน และเลือกเข้าพักโรงแรมในระดับราคา 500-999 บาท ในด้านของเหตุผลในการเข้าพักส่วนใหญ่จะเลือก ความสวยงาม มีการกลับไปใช้

บริการจำนวนมาก เพราะบริการประทับใจ ช่วงเวลาที่เข้าพักส่วนใหญ่ วันหยุด นักชดถุกข์ และอทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่พักแรมครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็น ตัวฉนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร (2557) ศึกษาเรื่องความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ โรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า มีเหตุผลในการเลือกโรงแรมคือ ความสวยงาม จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และ คิดกลับไปใช้บริการ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 เพราะชอบที่บริการประทับใจ

2. ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอ หาดใหญ่นักท่องเที่ยวที่มาพักแรมในอำเภอหาดใหญ่ส่วนใหญ่มีความคาดหวังที่จะ ได้รับประสบการณ์ที่ดีในด้านความสะดวก และคุณภาพการบริการต่าง ๆ ความ แตกต่างของแต่ละสถานที่ โดยอาศัยการค้นหาข้อมูลรีวิวการใช้บริการและคุณภาพ ในการบริการที่ดีที่สุดเพื่อการตัดสินใจในการเลือกที่พัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของกนกวรรณ นาสมบอง (2555) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการคุณภาพของบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอ คุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ในด้านระดับความคาดหวัง ของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรม โดยภาพรวมระดับมาก โดยด้านที่มีความคาดหวังมากที่สุดคือด้านความปลอดภัย รองลงมาคือด้านทำเลที่ตั้ง ด้านลักษณะห้องพัก ด้านราคา และด้านผู้ให้บริการซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2550) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน บุคลากร นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. จากการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พัก ประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า เปรียบเทียบ

ปัจจัยส่วนบุคคล เมื่อพิจารณาปัจจัยแต่ละด้านพบว่า ให้ความสำคัญคุณลักษณะด้านราคามากที่สุดโดยมีนัยสำคัญที่ 0.02 ซึ่งแตกต่างกับงานวิจัยของพัฒนา ธนกุลพัฒนา (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาด 4 หาด ในเมืองพัทยา ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าชาวไทยที่พักโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณชายหาด 4 หาด ในเมือง พัทยามีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้และความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับสูงที่สุดทั้ง 4 หาด โดยโรงแรม 4 ดาวที่ตั้งอยู่ชายหาดพัทยากลาง ลูกค้าชาวไทยรับรู้และคาดหวังต่อคุณภาพบริการโดยรวมมากที่สุด นอกจากนี้ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีคุณลักษณะในการเลือกที่พักโดยให้ความสำคัญด้านลักษณะห้องพักมากที่สุดมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐศิลป์ จุฑาเทิบ (2542) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมลายทองในระดับสูงด้านสภาพห้องพักโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวหรือทำงานบริษัทนั้นจะให้ความสำคัญกับสภาพห้องพักมากเป็นอันดับแรก และการเปรียบเทียบพฤติกรรมทางเลือกที่พักของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักแรมในอำเภอหาดใหญ่โดยภาพรวมมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ 0.10 ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่ต้องการเลือกที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ไม่ได้ให้ความสำคัญด้านความปลอดภัย แต่ให้ความสำคัญในด้านลักษณะห้องพักและด้านราคา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรอนงค์ ทองแท้ (2558) ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดในการเลือกเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกระบุรี จังหวัดภูเก็ต พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ให้ความสำคัญด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านคุณภาพ ด้านกระบวนการ ด้านพนักงานโรงแรม ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อค้นพบ / องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะการตัดสินใจในการเลือกที่พักมี 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านความปลอดภัย มีต่อที่พักประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ดังนั้นการนำปัจจัยทั้ง 3 ด้าน มาปรับเป็นกลยุทธ์เพื่อในการคาดหวังให้นักท่องเที่ยวมาพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จะส่งผลให้ทางโรงแรมมียอดการเข้าพักและรายได้ที่เพิ่มสูงขึ้น โดยผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในเรื่องของราคาที่เหมาะสมการจัดโปรโมชั่นที่หลากหลาย การเดินทางที่สะดวกจราจรไม่ติดขัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้เข้าใช้บริการคาดหวังไว้ การมีทำเลที่ตั้งสะดวกเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และควรการจ้างพนักงานรักษาความปลอดภัยมาเพิ่มในการดูแลรักษาความปลอดภัยภายในโรงแรมทั้งบริเวณรอบนอกและในตัวอาคาร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประทับใจกับความสวยงาม สภาพแวดล้อม ของสถานที่พัก ดังนั้นทางโรงแรมจึงควรให้ความสำคัญกับความสวยงาม สภาพแวดล้อม ของโรงแรมเพื่อสร้างความประทับใจและกลับมาใช้บริการโรงแรมซ้ำอีก
2. ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อที่พักประเภทโรงแรม โดยเฉพาะเรื่องของความปลอดภัย ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมาคมโรงแรม ผู้ประกอบการโรงแรม ควรกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยว
3. ผลการวิจัย พบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มีต่อที่พักโรงแรมแตกต่างกัน มีพฤติกรรมแตกต่างกัน ผู้ประกอบการโรงแรม หรือเจ้าของธุรกิจสามารถนำผลการวิจัยไปวางแผนเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในแต่ละประเด็น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของนักท่องเที่ยวประเภทโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ควรเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ต้องการที่พักแบบโฮมสเตย์ เกสต์เฮาส์ เป็นต้น
3. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกลุ่มนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2567). *สถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทย* รายจังหวัด ปี 2567. <https://www.mots.go.th/news/category/760>
- กนกวรรณ นาสมปอง. (2555). *สภาพการให้บริการการศึกษาทางอินเทอร์เน็ต งานส่งเสริมวิชาการ และงานลงทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ* [การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- กมลวรรณ บวรรุ่งสิริกุล. (2560). *ความคาดหวังและความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมประหยัด ย่านนาา กรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- จิราพร เรืองทวีศิลป์. (2565). *ธุรกิจโรงแรมและที่พัก*. <https://shorturl.asia/k4KZo>
- จิรวรรณ บุญพิทักษ์. (2561). *ความคาดหวัง การรับรู้ และแนวทางการพัฒนาต่อคุณภาพการบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต*. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 15(2), 101 -119.
- ชัยวัฒน์ ชัยสิริพร. (2557). *ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมขนาด 3 ดาว ในเขตกรุงเทพมหานคร* [การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
- นิตา ชัชกุล. (2551). *อุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นพดล ชูเศษ วิวัฒน์ จันทรกึ่งทอง กอแก้ว จันทรกึ่งทอง และปัญญา ชูช่วย. (2561). คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยหาดใหญ่*, 10(1), 156 -169.
- ประเสริฐศิลป์ จรุเทียบ. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมลายทอง จังหวัดอุบลราชธานี [วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
- พรไพลิน จุลพันธ์. (2565). ส่องโรงแรม-เมืองท่องเที่ยวภาคใต้ฟื้นไข้โควิด ปี 65 ไก่ยอดต่างชาติ 10 ล้านคน. <https://www.bangkokbiznews.com/business/1018949>
- พัฒนา ธนภุตพัฒนา. (2559). การประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงแรมระดับ 4 ดาว บริเวณ ชายหาด 4 หาดในเมืองพัทยาโดยการประยุกต์ใช้ SERVQUAL Model. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 7, 23 มิถุนายน 2559, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- วีระศักดิ์ อินทรประวัติ. (2560). ความคาดหวังของบุคลากรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรบริษัท Play Digital Co., Ltd. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].
- ศุภจิต สนิทวงศ์ ณ อยุธยา. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการของโฮมสเตย์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง [วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี].
- ไศยสิทธิ์ เต็มรัตน์. (2561). คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำในโรงแรมระดับ 5 ดาวในเขตกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
- อินดา สตี๋ ทีม. (2565). แนวโน้มธุรกิจและอุตสาหกรรมไทยปี 2565-2567. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/summary-outlook/outlook-2022-2024>

อรอรงค์ ทองแท้. (2559). ปัจจัยทางการตลาดในการเลือกเข้าพักโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในเขตตำบลป่าตอง อำเภอกะทู้ จังหวัดภูเก็ต [วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์].

Baramizi lab. (2020). แนวโน้มการออกแบบประสบการณ์โรงแรมประจำปี 2020. <https://baramizi.co.th/trend/hotel-trends2020/#::~:~:text=Baramizi%20Lab>

William S. Gray, Salvatore C. Liguori. (2003). *Hotel and Motel Management and Operations*. Pennsylvania State University.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: Harper & Row.