

THE PREPARATION OF THE INTERNAL AND EXTERNAL ENVIRONMENT FACTORS ON
PRODUCTS AND SERVICES OF THE HOTEL IN HAT YAI DISTRICT, SONGKHLA PROVINCE
TO WELCOME TOURISTS AFTER COVID-19 DISAPPEARANCE

Theerawat Hungsapruerk¹

¹Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University, Songkhla 90112, Thailand

ABSTRACT	ARTICLE INFO
<p>The research had 3 objectives: 1) to study what tourists like and dislike when staying at hotels in Songkhla Province, 2) to compare the demand for the external and internal environment of tourists from private and government sectors, and 3) to compare whether the external or internal environment had more significant effect. The study was both qualitative research where 30 documents were synthesized and quantitative research where t-test, F-test and LSD were used. The total number of sample was 390 tourists from private sectors and government sectors.</p> <p>The findings revealed that 1) the most favorable products' external environment was the hotel's nearness to the malls or the places to buy souvenirs. The most favorable service factor was the hotel was easy to find and the most unfavorable was the hotel was difficult to find. 2) To the hotel's external environment, the guests from private sectors had greater demand for services than those from the government sectors. However, both groups had no differences in the demand for products. To the hotel's internal environment, both groups had equal needs for products and services. 3) Products and services of internal environment were more significant than those of external environment.</p>	<p>Article history:</p> <p>Received 3 February 2021</p> <p>Accepted 11 March 2021</p> <p>Available online</p> <p>15 December 2021</p> <hr/> <p>Keyword:</p> <p>Environment (สภาพแวดล้อม), Hotel (โรงแรม), After COVID- 19 Disappearance (หลังโควิด-19)</p>
<hr/> <p>*Author e-mail address: theerawat.h@psu.ac.th</p>	

การเตรียมความพร้อมปัจจัยสภาพแวดล้อมสินค้าและบริการภายนอกและภายในโรงแรมอำเภอหาดใหญ่

จังหวัดสงขลา เพื่อต้อนรับผู้เดินทางหลัหายจากโควิด-19

ธีรวัฒน์ หังสพฤกษ์¹

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา 90112, ประเทศไทย

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษาสิ่งที่ผู้เดินทางชอบและไม่ชอบในการเข้าพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผู้เดินทางภาคเอกชน และผู้เดินทางภาคราชการในความต้องการในสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก เพื่อเลือกพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโรงแรม ด้านสินค้าและบริการต่อผู้เดินทางมาพักมากกว่ากัน ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสังเคราะห์เอกสาร 30 ฉบับ และวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้สถิติ t-test และ Anova (F-test) และ LSD กับกลุ่มตัวอย่างภาคเอกชน 195 คน ภาคราชการ 195 คน รวม 390 คน

ผลการวิจัยพบว่า 1) สิ่งทีผู้เดินทางมาพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ สภาพแวดล้อมภายนอกด้านสินค้าที่ชอบมากที่สุด คือ อยู่ใกล้ห้างสรรพสินค้าหรือที่ซื้อของฝากของที่ระลึก และด้านการบริการที่ชอบมากที่สุด คือ โรงแรมสะดวกหาง่าย ไม่ชอบมากที่สุด คือ โรงแรมหายาก 2) ด้านสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมภาคเอกชนมีความต้องการบริการมากกว่าภาคราชการ ผู้เดินทางภาคเอกชนและภาคราชการมีความต้องการสินค้าไม่แตกต่างกัน ด้านสภาพแวดล้อมภายในโรงแรม ภาคเอกชนและภาคราชการมีความต้องการสินค้าและบริการเท่ากัน คนทีมาจากภาคเหนือ มีความต้องการการบริการมากกว่าภาคอื่น ๆ และ 3) สภาพแวดล้อมภายในโรงแรม ด้านสินค้าและบริการมีความสำคัญมากกว่าสภาพแวดล้อมภายนอกด้านสินค้าและบริการ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จัดว่าเป็นเมืองศูนย์กลางการเดินทาง ด้วยนักเดินทางจะเดินทางไปจังหวัดปัตตานี จังหวัดยะลา และจังหวัดนราธิวาส สามารถเดินทางจากอำเภอหาดใหญ่ และนอกจากนั้นจากอำเภอหาดใหญ่ ยังสามารถเดินทางไปยังจังหวัดฝั่งอันดามันทั้ง 6 จังหวัดได้อีกทั้งเดินทางไปยังจังหวัดใกล้เคียงอื่น ๆ เช่น

จังหวัดนครศรีธรรมราช และจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นต้น ทำให้ผู้เดินทางสามารถแวะพักค้างคืนท่องเที่ยว พร้อมกับซื้อของฝากของที่ระลึกที่อำเภอหาดใหญ่ก่อนเดินทางกลับได้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2560; นิตยา พรวรรณ, 2558)

ตารางที่ 1 จำนวนผู้เดินทาง (x 1,000 คน) และค่าใช้จ่ายเฉลี่ย/ คน/ วัน (บาท)

พ.ศ. 2558		พ.ศ. 2559		พ.ศ. 2560		พ.ศ. 2561		พ.ศ. 2562	
ผู้เดินทาง	ใช้จ่ายเงิน	ผู้เดินทาง	ใช้จ่ายเงิน	ผู้เดินทาง	ใช้จ่ายเงิน	ผู้เดินทาง	ใช้จ่ายเงิน	ผู้เดินทาง	ใช้จ่ายเงิน
4,038.2	2,727.7	4,157.2	2,818.7	4,396.5	2,955.4	4,614.6	3,103.4	4,420.6	3,158.5

ที่มา: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (2558, 2559, 2560, 2561, 2562)

จากข้อมูล กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2558-2562 ตามตารางที่ 1 พบว่า การที่มีผู้เดินทางมีจำนวนมากขึ้นก็จะพบว่ามีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันจำนวนมากขึ้นและสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน จากข้อมูลค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นการใช้จ่ายเงินของผู้เดินทางเพื่อใช้จ่าย ได้แก่ ค่าที่พัก ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ค่าซื้อสินค้าและของที่ระลึก ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง ค่าบริการท่องเที่ยว ค่าพาหนะ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เป็นเหตุให้เกิดการสร้างโรงแรมไว้บริการผู้เดินทางเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2563) ซึ่งปัจจุบัน อำเภอหาดใหญ่มีโรงแรมจำนวน 286 แห่ง เป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของจังหวัดสงขลา (จังหวัดสงขลา, 2560; Expedia, 2563)

ปัจจุบันที่เกิดการแพร่ระบาดใหญ่ของโรคไวรัสโคโรนา-19 หรือโรคโควิด-19 เป็นภัยคุกคามจากภายนอกที่ทำให้ต้องมีมาตรการปิดประเทศ เกิดผลที่ทำให้ภาวะเศรษฐกิจถดถอยอย่างไม่เคยมีมาก่อนและกระทบไปในทุกภาคส่วน ตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 (Jia & Zhifeng, 2020) การเกิดภัยคุกคามนี้ถือได้ว่าเป็นวิกฤตของการท่องเที่ยวและโรงแรมเป็นอย่างมากจนเทียบได้เสมือนการท่องเที่ยวหายไปจากระบบเศรษฐกิจ (ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน, 2563) ทำให้รายได้ของโรงแรมต่าง ๆ ในอำเภอหาดใหญ่ ลดลงอย่างมากทุนที่จะดำเนินการต่อก็ลดลง แต่ยังคงคงสินค้าและบริการอย่างน้อยเท่ากับกฎหมายกำหนด (กฎกระทรวง 2551, 2559) และที่ลูกค้าต้องการมีการตอบสนองที่รวดเร็ว และต้องมีการทำความเข้าใจความต้องการของผู้เดินทางต่าง ๆ ให้มากขึ้น ประกอบกับกฎกระทรวง (2551, 2559) ที่กำหนดให้โรงแรมอย่างน้อยต้องบริการอะไรบ้าง (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.), 2553)

จึงเกิดประเด็นปัญหา ว่าโรงแรมควรจะคำนึงถึงสภาพแวดล้อมภายในของสินค้าและ

บริการอะไรบ้างที่ลูกค้าต้องการ และตามที่ สสว. (2553) แนะนำว่าควรนำสภาพแวดล้อมมาช่วยในการให้ลูกค้าได้รับบริการที่ดี เพื่อให้โรงแรมจะได้จัดการเพื่อการคงสิ่งนั้นไว้ อีกทั้งมีสภาพแวดล้อมภายนอกที่ลูกค้าสนใจในสินค้าและบริการอะไรบ้าง และลงทุนต่ำที่สุดหลังโควิด-19 แต่ยังคงเป็นที่ต้องการของผู้เดินทางอยู่ โดยตัดสินใจไม่เดินทางกลับหรือเดินทางไปพักที่จังหวัดอื่น ๆ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสิ่งที่คุณเดินทางชอบและไม่ชอบในการเข้าพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผู้เดินทางภาคเอกชน และผู้เดินทางภาครัฐราชการ ในความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอก ด้านสินค้าและบริการ เพื่อเลือกพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกโรงแรม ด้านสินค้าและบริการที่สำคัญต่อผู้เดินทางมาพักมากกว่ากัน

สมมติฐาน

1. ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกของสินค้าและบริการแตกต่างกันและการบริการภายนอกโรงแรมแตกต่างกัน
2. ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายใน ด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน
3. สภาพแวดล้อม และการบริการภายนอกโรงแรมสำคัญมากกว่าการบริการและสิ่งแวดล้อมภายใน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

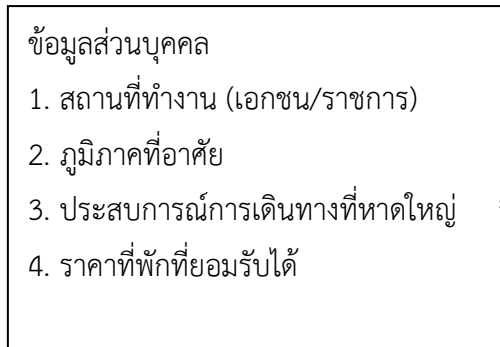
จากการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในโรงแรม พบว่า Hasan and Hakan (2012) ได้ให้แนวคิดว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมโรงแรมหากจัดการดีสามารถลดต้นทุนการบริหารโรงแรมได้ ประกอบกับ Kang et al. (2012) พบว่าการจัดการสิ่งแวดล้อมของธุรกิจสามารถลดต้นทุนและยังสร้างความแตกต่างให้แก่สินค้าและบริการส่งผลให้ลูกค้าพึงพอใจได้ สอดคล้องกับ สสว. (2553) ได้ทำการศึกษาและสรุปว่า โรงแรมมีสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก จะต้องนำมาใช้ประโยชน์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้เข้าพักในโรงแรมสภาพแวดล้อมนั้น ได้แก่ สินค้าและบริการ

อย่างไรก็ตามที่ผ่านมา พบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับโรงแรมในหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้แก่ การศึกษาของนิตยา พริ้ววราม (2558) ศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่จังหวัดสงขลา กับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการโรงแรมตามความคาดหวังและการรับรู้จากนักท่องเที่ยวอาเซียน พบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ เกิดจาก 1) ความเป็นรูปธรรมในการบริการ 2) ความน่าเชื่อถือ 3) ความมั่นใจในการบริการ 4) การตอบสนองที่รวดเร็ว และ 5) การทำความเข้าใจความต้องการของผู้เดินทางต่าง ๆ อีกทั้ง

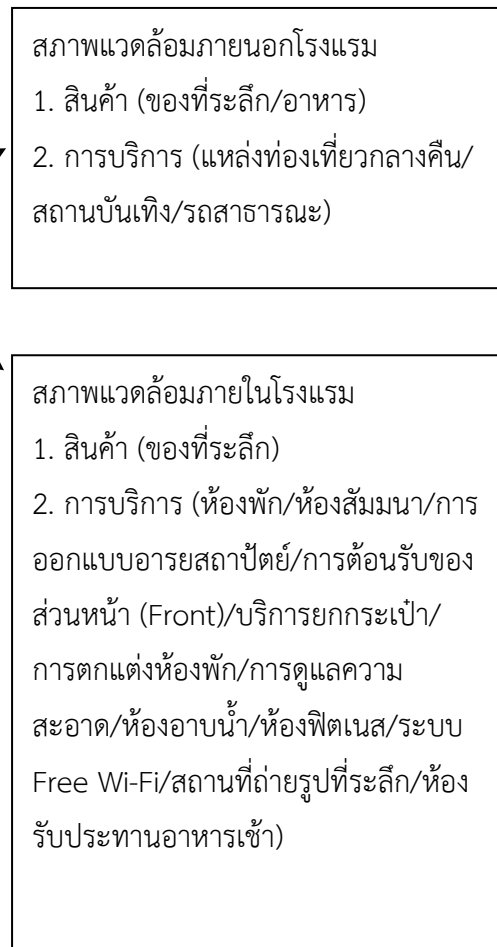
การศึกษาของภัทรมนต์ คงแจ่ม (2558) พบว่า การใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่พักโรงแรมมีผลต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของชุมชนในอำเภอหาดใหญ่ ซึ่งค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวและผู้เดินทาง โดยประมาณเป็นค่าที่พัก ร้อยละ 30 ค่าซื้อสินค้าที่ระลึก ร้อยละ 25 และค่าอาหาร ร้อยละ 19 สอดคล้องกับ ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ (2558) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีกำลังซื้อด้วยการคัดเลือกจากคนที่มียายุ 31-41 ปี ที่มาเที่ยวจังหวัดสงขลาอย่างน้อยปีละครั้ง เพื่อความบันเทิงพักผ่อน ชอบท่องเที่ยวตามแหล่งสินค้าอาหารทะเล ใช้การสืบข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และ Kother and Keller (2015) ได้ศึกษาการตลาดยุคใหม่ โดยได้ข้อสรุปว่า การตลาดยุคใหม่ คือยุคที่ต้องกำหนดลูกค้าให้ชัดเจน ดังนั้นงานวิจัยนี้ จึงกำหนดลูกค้าเป็นคนไทย โดยเป็นกลุ่มเอกชนกับข้าราชการ และยังได้ข้อสรุปว่า จะต้องกำหนดความแตกต่างด้านสินค้าและบริการให้ชัดเจน งานวิจัยนี้ จึงได้ศึกษาหาว่า สินค้าและบริการลูกค้ากลุ่มใด มีความต้องการอย่างไร เพื่อที่จะตอบสนองได้โดยตรง ซึ่งหากทำได้เช่นนี้ จะเกิดแบรนด์เป็นที่พึงพอใจในที่สุด และอาจเข้าพักในโรงแรมหลังหายจากโรคโควิด - 19

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



สูงกว่าจำนวนอย่างน้อย 384.16 คน ที่เป็นไปตามแนวคิดทางทฤษฎีข้างต้นในการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

วิธีการดำเนินการวิจัย

วิธีเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ

เปิดระบบเว็บไซต์ โดยการเจาะจงและสุ่มแบบโดยบังเอิญ หมายถึง คีย์ข้อมูลไปที่เว็บไซต์ของอโกด้าที่เปิดรับจองห้องพักในอำเภอหาดใหญ่ จากนั้นค้นหาข้อมูลที่มีการชมหรือติการเข้าพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ หากไม่มีข้อมูลจะติหรือชม จะเลื่อนไปเรื่อย ๆ จนได้ข้อมูลครบ 30 ฉบับ ตามกำหนด

วิธีเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

ตารางที่ 2 สภาพแวดล้อมภายนอกและภายในโรงแรม สิ้นค้า และการบริการ

สภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรม สิ้นค้า และการบริการ			สภาพแวดล้อมภายในโรงแรม สิ้นค้า และการบริการ		
รายการ	ความถี่	อันดับ	รายการ	ความถี่	อันดับ
ที่ชอบ			ที่ชอบ		
1. ทำเลโรงแรมเดินทางสะดวก ง่าย	20	1	1. มี Wi-Fi เร็ว ฟรี	30	1
2. โรงแรมอยู่ใกล้ ห้างสรรพสินค้า และใกล้สถานที่ซื้อของฝาก-ที่ระลึก	12	3	2. มีอาหารเช้าหลายชนิด และชา กาแฟ พร้อม	26	2
3. ใกล้ ๆ โรงแรม มีบริการนวดแผนโบราณ	15	2	3. การต้อนรับ ลงทะเบียนเข้าพักดี	25	3
4. บริเวณใกล้ ๆ โรงแรม หาดอาหารรับประทานง่าย ๆ	7	4	4. มีที่จอดรถเพียงพอ	25	3
5. ใกล้แหล่งท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวสะดวก	5	5	5. ห้องอาบน้ำ ชอบใหญ่ ๆ สะดวก	25	3
			6. แม่บ้านทำความสะอาดได้ดี	20	6
			7. มี รปภ. ตลอด	19	7

จากตารางที่ 2 พบว่า สภาพแวดล้อมภายนอก สิ้นค้าและบริการที่ลูกค้าโรงแรมชอบมี 5 รายการ ไม่ชอบมี 2 รายการ และสภาพแวดล้อมภายในโรงแรม ด้านสิ้นค้าและบริการที่ชอบมี 14 รายการ และที่ไม่ชอบมี 4 รายการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานที่ทำงาน ได้แก่ หน่วยงานเอกชน และหน่วยงาน

วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณขณะที่เก็บข้อมูลเป็นช่วงเวลาแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลด้วยระบบออนไลน์ กระจายไปทุกภาค กับผู้ที่เคยเดินทางมาจังหวัดสงขลาโดยเก็บแบบสะดวก ตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในขอบเขต เมื่อมีแบบตอบกลับมาที่ระบบ จะคัดแยกฉบับที่สมบูรณ์ เมื่อได้ครบตามจำนวนจะทำการปิดระบบ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

โดยจัดกลุ่มตัวแปรย่อยให้อยู่ภายใต้องค์ประกอบเดียวกัน (รัตนะ บัวสนธ์, 2551, หน้า 198) ช่วงเดือนเมษายน-พฤษภาคม พ.ศ. 2563 โดยมีข้อมูล 30 ฉบับๆ ละ 1 โรงแรม ดังนี้

ราชการ กับสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมดังตารางที่ 3

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานที่ทำงานกับสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสิ้นค้า พบว่าหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานราชการมีระดับความคาดหวังภาพรวมด้านสิ้นค้าอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานที่ทำงาน ได้แก่ หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการ กับสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรม

สภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรม	หน่วยงานเอกชน (n=195)			หน่วยงานราชการ(n=195)		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1.1 สินค้า						
1.1.1 บริเวณโรงแรมใกล้ตลาดซื้อของที่ระลึก	3.73	1.16	มาก	3.74	1.09	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรม	หน่วยงานเอกชน (n=195)			หน่วยงานราชการ(n=195)		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
1.1 สินค้า						
1.1.2 บริเวณโรงแรมใกล้ตลาดซื้อของรับประทาน	4.44	.74	มาก	4.46	.76	มาก
ภาพรวมด้านสินค้า	4.08	.82	มาก	4.10	.80	มาก
1.2 การบริการ						
1.2.1 บริเวณแหล่งท่องเที่ยวกลางคืน/ สถานบันเทิง	3.26	1.30	ปานกลาง	2.84	1.29	ปานกลาง
1.2.2 บริเวณใกล้สปา นวดแผนโบราณ สามารถเดินได้	3.09	1.28	มาก	2.77	1.27	ปานกลาง
1.2.3 มีรถสาธารณะวิ่งผ่าน เช่น สามล้อ รถมอเตอร์ไซด์ รถสองแถว/ เดินทางสะดวก	4.26	.97	มาก	4.31	.98	มาก
ภาพรวมด้านบริการ	3.54	.84	มาก	3.30	.88	ปานกลาง

สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานที่ทำงานกับสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านบริการ พบว่าหน่วยงานเอกชนมีระดับความคาดหวังภาพรวมด้านบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนหน่วยงานราชการมีระดับความคาดหวังภาพรวมด้านบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานที่ทำงาน ได้แก่ หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการ กับสภาพแวดล้อมภายในโรงแรม

สภาพแวดล้อมภายในโรงแรม	หน่วยงานเอกชน (n=195)			หน่วยงานราชการ (n=195)		
	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
2.1 สินค้า						
2.1.1 บริเวณโรงแรมมีของที่ระลึกจำหน่าย	3.73	1.15	มาก	3.74	1.09	มาก
2.2 การบริการ						
2.2.1 มีการให้บริการห้องพักรายเดือน	3.23	1.27	ปานกลาง	3.07	1.28	ปานกลาง
2.2.2 มีห้องสัมมนาขนาดเล็กขนาดจุ 10-15 คน	3.61	1.09	มาก	3.92	1.04	มาก
2.2.3 การจองห้องพักมีหลายช่องทาง	4.47	.66	มาก	4.65	.60	มากที่สุด

ตารางที่ 4 (ต่อ)

หน่วยงานเอกชน (n=195)			หน่วยงานราชการ (n=195)		
-----------------------	--	--	------------------------	--	--

สภาพแวดล้อมภายในโรงแรม	\bar{X}	SD	ระดับ	\bar{X}	SD	ระดับ
2.2.4 สามารถเข้าถึงได้โดยคนพิการ/ มีการออกแบบอารยสถาปัตย์	4.03	.97	มาก	4.33	.87	มาก
2.2.5 การต้อนรับของส่วนหน้า (Front) แบบมืออาชีพ	4.41	.71	มาก	4.58	.64	มากที่สุด
2.2.6 มีบริการยกกระเป๋าขึ้นและออกจากห้องพัก	3.75	1.02	มาก	3.99	1.05	มาก
2.2.7 การแต่งห้องแบบทันสมัย/ สมัยใหม่	4.28	.79	มาก	4.23	.73	มาก
2.2.8 การตกแต่งห้องแบบบูติก	4.01	.82	มาก	4.04	.85	มาก
2.2.9 การดูแลความสะอาดแม่บ้าน	4.66	.62	มากที่สุด	4.78	.53	มากที่สุด
2.2.10 ห้องอาบน้ำมีทั้งอ่างและฝักบัว	4.03	1.01	มาก	3.83	1.18	มาก
2.2.11 ห้องอาบน้ำมีฝักบัวอย่างเดียวเพียงพอ	3.68	1.11	มาก	3.74	1.10	มาก
2.2.12 มีห้องฟิตเนสบริการ	3.68	1.18	มาก	3.91	1.04	มาก
2.2.13 มี Free Wi-Fi	4.70	.61	มากที่สุด	4.79	.60	มากที่สุด
2.2.14 มีสถานที่ถ่ายรูปที่ระลึก	3.89	1.00	มาก	3.73	1.09	มาก
2.2.15 มีบริการห้องอาหารเช้า	4.48	.72	มาก	4.53	.72	มากที่สุด
2.2.16 อาหารเช้าที่เป็นอาหารท้องถิ่นของอำเภอหาดใหญ่	4.16	.92	มาก	4.20	.87	มาก
2.2.17 อาหารเช้าเป็นอาหารทั่วไป	3.95	.92	มาก	3.74	1.03	มาก
ภาพรวมด้านบริการ	4.06	.49	มาก	4.12	.44	มาก

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานที่ทำงาน ได้แก่ หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานราชการ กับสภาพแวดล้อมภายในโรงแรม ดังตารางที่ 4

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานที่ทำงานกับสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้า พบว่าหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานราชการมีระดับความคาดหวังภาพรวมด้านสินค้าอยู่ในระดับมากเหมือนกัน สำหรับระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างแยกตามสถานที่ทำงานกับสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านบริการ พบว่า หน่วยงานเอกชนมีระดับความคาดหวังภาพรวมด้านบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนหน่วยงานราชการมีระดับความคาดหวังภาพรวมด้านบริการอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานจากการทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรม ด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน รายละเอียดดังข้อ 1.1 ถึง 1.4 สรุปได้ดังนี้

1.1 สถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี t-test พบว่า ด้านสินค้า Sig. = .876 ส่วนด้านบริการ Sig. = .009 ดังนั้น สถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านบริการแตกต่างกัน

1.2 ภูมิภาคที่อาศัยแตกต่างกันมีความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี F-test

พบว่า ด้านสินค้า Sig. = .032 ส่วนด้านบริการ Sig. = .005 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จึงนำไปทดสอบการเปรียบเทียบด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผลการทดสอบ คือ

1.2.1 ความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้า พบว่า มี 5 คู่ คือ ภาคกลาง มีความต้องการน้อยกว่าภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความต้องการมากกว่าภาคกลาง ภาคใต้ มีความต้องการน้อยกว่าภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันตกมีความต้องการมากกว่าภาคใต้

1.2.2 ความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านบริการ พบว่า มี 3 คู่ คือ ภาคตะวันออก มีความต้องการน้อยกว่าภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความต้องการน้อยกว่าภาคเหนือ และภาคใต้มีความต้องการน้อยกว่าภาคเหนือ

1.3 ประสพการณ์การเดินทางที่อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี F-test พบว่า ด้านสินค้า Sig. = .106 ส่วนด้านบริการ Sig. = .079 ดังนั้น ประสพการณ์การเดินทางที่อำเภอหาดใหญ่แตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

1.4 ราคาที่พักที่ยอมรับได้แตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี F-test พบว่า ด้านสินค้า Sig. = .368 ส่วนด้านบริการ Sig. = .086 ดังนั้น ราคาที่พักที่ยอมรับได้แตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

สมมติฐานที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน ความต้องการสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน รายละเอียดดังข้อ 2.1 ถึง 2.4 สรุปได้ดังนี้

2.1 สถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี t-test พบว่า ด้านสินค้า Sig. = .090 ส่วนด้านบริการ Sig. = .0196 ดังนั้น สถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน

2.2 ภูมิภาคที่อาศัยแตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี F-test พบว่า ด้านสินค้า Sig. = .058 ส่วนด้านบริการ Sig. = .005 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) จึงนำไปทดสอบการเปรียบเทียบด้วยวิธีการทดสอบแบบ LSD เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยผลการทดสอบ คือ

2.2.1 ความต้องการสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านบริการ พบว่า มี 4 คู่ คือ ภาคกลางมีความต้องการน้อยกว่าภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความต้องการน้อยกว่าภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีความต้องการน้อยกว่าภาคเหนือ และภาคใต้ มีความต้องการน้อยกว่าภาคเหนือ

2.3 ประสพการณ์การเดินทางที่อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี F-test พบว่า ด้านสินค้า Sig. = .230 ส่วนด้านบริการ Sig. = .272 ดังนั้นประสพการณ์การเดินทางที่อำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

2.4 ราคาที่พักที่ยอมรับได้แตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี F-test พบว่า ด้านสินค้า Sig. = .923 ส่วนด้านบริการ Sig. = .525 ดังนั้น ราคาที่พักที่ยอมรับได้แตกต่างกัน มีความต้องการสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀)

สมมติฐานที่ 3 สภาพแวดล้อม และการบริการภายนอกโรงแรมสำคัญมากกว่าการบริการและสิ่งแวดลอมภายใน ผลการวิเคราะห์ด้วยวิธี t-test พบว่า สภาพแวดล้อม และการบริการภายนอกโรงแรม ค่า t-test = 106.782, และค่า Sig. = .000 ส่วนการบริการและสิ่งแวดลอมภายในโรงแรม ค่า t-test = 114.927, และค่า Sig. = .000 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายถึง การบริการและสิ่งแวดลอมภายในโรงแรมมีความสำคัญต่อผู้เดินทางมาพักมากกว่าสภาพแวดล้อมและการบริการภายนอกโรงแรม หรือกล่าวได้ว่า หากโรงแรมไม่ได้ตั้งอยู่ในสภาพแวดล้อมภายนอกที่ลูกค้าต้องการได้ครบถ้วน ก็ขอให้จัดการด้านสินค้าและบริการภายในโรงแรมให้ดี ตรงกับที่ลูกค้าต้องการก็ถือว่าสามารถตรงความต้องการได้

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสิ่งที่ลูกค้าชอบหรือไม่ชอบในการเข้าพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า สภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้า ที่ชอบ คือ การมีสถานที่ซื้อของฝากของที่ระลึก และหาอาหารรับประทานง่าย สำหรับในส่วนการบริการ ชอบใกล้แหล่งท่องเที่ยว เดินทางท่องเที่ยวสะดวก ใกล้โรงแรม มีนวดแผนโบราณสปา และโรงแรมเดินทางมาพักสะดวก ที่ไม่ชอบ ได้แก่ โรงแรมตั้งอยู่นอกเมือง รู้สึกไม่ปลอดภัย และโรงแรมที่หายาก

จากสภาพแวดล้อมภายในด้านสินค้า ที่ชอบ คือ โรงแรมมีสินค้าของที่ระลึกจำหน่ายสำหรับบริการที่ชอบ 3 อันดับแรก คือ 1) มี Wi-Fi เร็วและฟรี 2) มีอาหารเช้าหลายชนิด ชา และกาแฟพร้อม 3) มีห้องอาบน้ำที่ใหญ่สะดวก 4) มีที่จอดรถเพียงพอ และ 5) มีการต้อนรับลงทะเบียนเข้าพักดี โดยลำดับที่ 3, 4 และ 5 อยู่ลำดับเดียวกัน ส่วน ที่ไม่ชอบ 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) พนักงานต้อนรับคนเดียวทำให้บริการช้า 2) ไม่ชอบแม่บ้านแสดงสีหน้าใส่ 3) ไม่ชอบห้องและผ้าปูที่นอนที่มีกลิ่น และ 4) ไม่ชอบพนักงานที่ไม่เป็นมืออาชีพ โดยลำดับที่ 3 และ 4 อยู่อันดับเดียวกัน

สอดคล้องกับ สสว. (2553) ที่ได้ให้แนวทางแนะนำว่าโรงแรมควรใช้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและนอกให้เกิดประโยชน์ต่อสินค้าและบริการ อีกทั้งสอดคล้องกับ กฎกระทรวง (2551, 2559) ได้กำหนดเงื่อนไขว่าโรงแรมควรตั้งอยู่ในสถานที่ ๆ การคมนาคมสะดวก และจัดให้มีการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อีกทั้งสอดคล้องกับหลักบริการของโรงแรมต้องมีทั้งอาหารเช้า ห้องพักที่ดีและบริการอื่น ๆ (Steadmon & Kasavana, 1988; วิทวัส รุ่งเรืองผล, 2561)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผู้เดินทางภาคเอกชนและภาคราชการในการตัดสินใจเลือกพักโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า

1. ในภาพรวมผู้เดินทางภาคเอกชนและภาคราชการมีความต้องการในสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านสินค้านี้อันดับมากเช่นกัน แต่ในด้านการบริการภายนอกโรงแรม เอกชนมีความต้องการระดับมาก ราชการ มีความต้องการระดับปานกลาง โดยที่เอกชนมีความต้องการรถสาธารณะวิ่งบริการ สามล้อ รถมอเตอร์ไซด์ รถสองแถวมาเป็นอันดับ 1 และเมื่อพิจารณาย่อยไปถึงปัจจัยส่วนบุคคลโดยละเอียด พบว่า คนที่เดินทางมาจากภาคตะวันตก มีความต้องการสินค้านามากกว่า ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สำหรับด้านบริการ พบว่า

คนที่มาจากภาคเหนือ มีความต้องการการบริการภายนอกโรงแรมมากกว่า คนที่มาจากภาคตะวันออก ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ แต่อีกทั้งด้านประสบการณ์และความพร้อมในการจ่ายค่าที่พัก มาพักที่โรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ความต้องการสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ (2558) ที่ศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นพนักงานบริษัทเอกชนที่มีรายได้สูงกว่า 25,000 บาทต่อเดือนมีความถี่ของการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา 1 ครั้งต่อปี มีความต้องการด้านบริการภายนอกโรงแรมในเรื่องความบันเทิง พักผ่อน ช้อปปิ้ง และท่องเที่ยวทะเล

2. ในภาพรวมผู้เดินทางภาคเอกชนและภาคราชการที่มีความต้องการในสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน และการเดินทางจากภาคที่แตกต่างกันความต้องการสินค้าภายในโรงแรมไม่แตกต่างกัน แตกต่างกันเฉพาะการบริการภาคเหนือมีความต้องการมากกว่าทุกภาคคือในระดับมากที่สุด ภาคอื่นมีความต้องการระดับมากสำหรับประสบการณ์เดินทางมาพักโรงแรมอำเภอหาดใหญ่ แตกต่างกันความต้องการทั้งสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน และการยอมรับในราคาที่ยั่งยืน แตกต่างกัน ความต้องการสินค้าและบริการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ Wallace (1958) อ้างถึงโดย Wiley and American Society for Public Administration (2015) กล่าวว่า คนมองภาคเอกชนและภาคราชการ มีความเหมือนกันในด้านพื้นฐาน คือสินค้าที่เป็นพื้นฐานจำเป็นของนักเดินทาง และยังสอดคล้องกับ Rainey, Backoff and Levine (1976, pp. 56-57) ที่ได้ให้ข้อสรุปตอนหนึ่งว่า ในปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวกับการจูงใจหรือตลาดภาคเอกชนที่สนใจเรื่องการจูงใจ (ตลาด) ต่างกัน ในที่นี้ หมายถึง การบริการนั่นเอง ที่ภาคเอกชนต้องการการบริการจากโรงแรมมากกว่าคนของภาครัฐ และยังสอดคล้องกับลักษณะความชอบ

ของคนต่างภูมิภาคจะมีความชอบต่างกันและภูมิภาคใกล้เคียงกัน จะมีความชอบไม่ต่างกันมากนักิตยา พร้าวราม (2558)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกกับภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการ สิ่งใดสำคัญต่อผู้เดินทางมาพักมากกว่ากัน พบว่าสภาพแวดล้อมภายในโรงแรมด้านสินค้าและบริการ มีความสำคัญมากกว่าภายนอกโรงแรม สอดคล้องกับ Lewis (2000) ที่ให้แนวทางการปฏิบัติการบริการภายในโรงแรมแก่ผู้เข้ามาพัก ต้องได้มาตรฐานต้องมีคุณภาพ และให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในทุก ๆ ด้าน ด้วยเพราะสามารถควบคุมได้ และลูกค้ามีความต้องการมากในการรับบริการ โดยที่สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นสิ่งที่ควบคุมไม่ได้ แต่ก็ยังเป็นประโยชน์ที่โรงแรมต้องพิจารณาเอามาใช้ (สสว., 2553)

ข้อเสนอแนะและการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ททท. จังหวัดสงขลา และองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ควรมีนโยบายจัดสภาพแวดล้อมภายนอกโรงแรมด้านรถสาธารณะวิ่งผ่านโรงแรมต่าง ๆ โดยอาจจะจัดเป็นเส้นทางจากสนามบิน จากห้างสรรพสินค้า จากสถานที่ซื้อของรับประทานอาหาร ของที่ระลึก แหล่งท่องเที่ยว วิ่งผ่านโรงแรมทุกเส้นทาง โดยจัดทำเป็นคู่มือให้กับผู้เดินทาง

2. ททท. จังหวัดสงขลา และองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ควรจัดทำคู่มือแนะนำโรงแรมถึงความต้องการของผู้เดินทางภาคเอกชนและภาคราชการ จากภูมิภาคต่าง ๆ ถึงความต้องการในด้านสินค้าและบริการ เพื่อให้ผู้บริหารโรงแรมได้ทบทวนและฝึกพนักงาน เพื่อเกิดการดึงดูดผู้เดินทางให้พักค้างคืน และเข้าพักเพิ่มขึ้นเป็นทางรอดของธุรกิจโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ได้ ดีทีเดียว หลังหายจากโรคโควิด-19 หรือพบวัคซีนและเริ่มมีนักท่องเที่ยว

3. กระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทุกกระทรวง ควรร่วมมือกันในเชิงการ สร้างนโยบายและกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว การคมนาคม และการจัดการให้เป็นชุมชนทางในการเดินทาง โดยให้นักเดินทางเดินทางผ่านเข้าสู่ จังหวัดสงขลาหรืออำเภอหาดใหญ่ให้มากที่สุด เพราะการที่มีคนเข้ามามากการใช้จ่ายก็จะมากขึ้น ตามแนวคิดหลักเศรษฐกิจศาสตร์ เพื่อรักษาจำนวนเงินที่เคยได้รับเข้าสู่อำเภอหาดใหญ่และจังหวัดสงขลาในภาพรวมอย่างน้อยเท่ากับปี พ.ศ. 2562 และค่อย ๆ เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะการนำไปใช้

สำหรับผู้ประกอบการโรงแรมและ
ผู้ทำงานโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ เสนอว่า

1. การเตรียมการด้านมาตรการสุขภาพ เช่น แผนป้องกันสภาวะการณระบาดของโรคติดต่อ การวางแผนรองรับนักท่องเที่ยวด้านสุขภาพ หรือนักท่องเที่ยวสูงอายุที่กำลังเกิดขึ้น โดยการปรับ สิ่งแวดล้อม การบริการ และสินค้าภายในองค์กร ให้สอดคล้องกับแผนด้านการป้องกันทาง สาธารณสุข

2. การดำเนินการกิจการโรงแรม ซึ่งเป็น การบริการที่ใช้บุคลากรเป็นการส่งมอบการบริการ ทำให้การรักษา พัฒนา และยกระดับคุณภาพการ บริการจึงมีความจำเป็นยิ่งที่ควรเลือกลงทุน ที่ไม่ใช่ การก่อสร้าง แต่ควรลงทุนในการพัฒนาให้ พนักงานมีความยินดีต้อนรับลูกค้า และการ ดำเนินการเพื่อการสร้างความเข้าใจความต้องการ และรับปัญหาที่ไม่พึงพอใจของลูกค้ามาปรับปรุง โดยเฉพาะจะเกิดการแย่งลูกค้าโรงแรมเกิดขึ้น หากคนเดินทางน้อยลง หลังหายจากโรคโควิด-19 ในระยะแรก ซึ่งลูกค้าจะตัดสินใจเลือกบริการที่ ดีกว่า

บรรณานุกรม

- กฎกระทรวง. (2551). *กฎกระทรวงกำหนดประเภทและหลักเกณฑ์การประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2551*, ราชกิจจานุเบกษา, 23 พฤษภาคม 2551, เล่ม 125 ตอนที่ 70 ก.
- กฎกระทรวง. (2559). *กฎกระทรวงกำหนดลักษณะอาคารประเภทอื่นที่ใช้ประกอบธุรกิจโรงแรม พ.ศ. 2559*, ราชกิจจานุเบกษา, 19 สิงหาคม 2559, เล่ม 133 ตอนที่ 72 ก.
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2554). *ธุรกิจโรงแรม*. เข้าถึงได้จาก <https://www.dbd.go.th/BisNov54.pdf>
- กรวรรณ งามวรรณ และลลิตา นุ่มไทย. (2563). ถอดรหัสงานศิลป์ของศิลปินไทยเพื่อสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมภายในโรงแรมบูติค. *วารสารศิลปกรรมศาสตร์วิชาการวิจัย และงานสร้างสรรค์*, 7(1), 149-170.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558, 2559, 2560, 2561, 2562,). *สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ Q1-Q4 ปี 2558-2562 (ภาคใต้)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.mots.go.th>
- กัลยา วาณิชยบัญชา. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2560). *ข้อมูลท่องเที่ยวอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. สงขลา: สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- จังหวัดสงขลา. (2560). *สรุปข้อมูลจังหวัดสงขลา*. สงขลา: สำนักงานจังหวัดสงขลา.
- ชมพูนุช พูลพิศฐาน, อีทัต ตรีศิริโชติ และบรรพต วิรุณราช. (2563). *แนวทางการเตรียมความพร้อมเพื่อการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาอาชีวะตามแนวชายแดนไปสู่การเป็นหัวหน้างานแรงงานต่างด้าวในภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทย*. เข้าถึงได้จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/download/241043/165749/>
- นิตยา พริ้วาราม. (2558). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มอาเซียน: กรณีศึกษาโรงแรมในอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ประสิทธิ์ รัตนพันธ์. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา*. งานวิจัยทุนอุดหนุนการวิจัย. สงขลา: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- ภัทร์มนต์ คงแจ่ม. (2558). ผลจากการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่พักโรงแรมบูติกต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจของชุมชน: กรณีศึกษา บูติคโฮเทลในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- รัตน์ะ บัวสนธ์. (2551). *การวิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: คำสมัย.
- รุ่งอาทิตย์ บูชาอินทร์ และกฤษณันย์ เจริญจิตร. (2563). การประยุกต์เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศประเมินศักยภาพทำเลที่เหมาะสมของธุรกิจโรงแรมบริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออกของประเทศไทย. *RMUTL. Eng. J.*, 5(1), 51-59.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2561). *เขาแบ่งประเภทโรงแรมกันอย่างไร*. เข้าถึงได้จาก <https://marketeeronline.co/archives/68468>.
- ศูนย์วิจัยธนาคารออมสิน. (2563). *ธุรกิจโรงแรม มิถุนายน 2563 Industry Update, หน่วยวิเคราะห์เศรษฐกิจภาคบริการ ส่วนเศรษฐกิจรายสาขา*. เข้าถึงได้จาก https://www.gsbresearch.or.th/wp-content/uploads/2020/07/IN_hotel_6_63_detail.pdf

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.). (2553). บทวิเคราะห์ธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท ปี 2553: โครงการกิจกรรมเผยแพร่ผลวิเคราะห์ระบบเตือนภัยและระบบฐานข้อมูลแก่สาธารณะ, โครงการความร่วมมือระหว่าง สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (สสว.) สำนักงานพัฒนาหน่วยบริการอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

Expedia. (2563). รายชื่อโรงแรมทั้งหมดในหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. เข้าถึงได้จาก <https://www.expedia.co.th/All-Hat-Yai-Hotels.d1440-p2.Travel-Guide-City-All-Hotels>.

Hasan, S., & Hakan, O. (2012). *The Importance of Environmental Accounting in the Context of Sustainable Development and Within IFRS Evaluation*. 3rd International Symposium on Sustainable Development.

Jia, W., & Zhifeng, W. (2020). Strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) analysis of China's prevention and control strategy for the COVID-19 epidemic. *Res Public Health* 2020, 17(2235), 1-17.

Kang, K.H., Stein, L., Heo, C.Y., & Lee, S. (2012). Customer's willingness to pay for green initiatives of the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 564-572.

Kotler, P., & Keller K. L. (2015). *Marketing management* (15th ed.). New Jersey: Pearson International.

Lewis, J. (2000). Are you being served?. *Personnel Today*, 2000(August), 28-29.

Rainey, H. G., Backoff, R. W., & Levine, C. N. (1976). Comparing public and private organizations. *Public Administration Review*, 1976(March-April), 56-57.

Steadmon, C. E., & Kasavana, M. L. (1988). *Managing front office operations: The Education Institute of the American Hotel & Motel Association*. Michigan: East Lansing

Wallace, S. S. (1958). Premises of Public Administration: Past and Emerging. *Public Administration Review*, 18(/), 102-105.

Wiley and American Society for Public Administration. (2015). *Premises of public administration: Past and emerging*. author(s). Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/973789>.