

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตการวิจัย	2
1.4 นิยามศัพท์	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	4
2.1 ธุรกิจโรงแรมกับการพัฒนาเศรษฐกิจ	4
2.2 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	7
2.3 ความสำคัญของธุรกิจโรงแรมต่อความเจริญของสถานที่ตั้ง	7
2.4 ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย	9
2.4.1 ธุรกิจโรงแรมไทยในอดีต	9
2.4.2 ธุรกิจโรงแรมไทยในปัจจุบัน	12
2.5 ประเภทของโรงแรมและการแบ่งระดับชั้น	13
2.5.1 ประเภทของโรงแรม	13
2.5.2 การแบ่งระดับชั้นของโรงแรม	17
2.6 ธุรกิจโรงแรมจังหวัดหนองคาย	19
2.7 ธุรกิจโรงแรมของนครเวียงจันทน์	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	25
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	27

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลของโรงแรม	32
4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย และเวียงจันทน์	40
4.3 ข้อมูลมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรม	53
4.4 ข้อมูลการเปรียบเทียบการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์	59
4.5 ข้อมูลระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรม	71
4.6 ข้อมูลจุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการ ให้บริการของโรงแรม	78
4.6.1 จุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการของโรงแรม	78
4.6.2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรม	80
4.7 ข้อมูลข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและเพิ่มเติมบริการของโรงแรม	81
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ	87
5.1 สรุปผลการวิจัย	87
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	96
5.3 ข้อเสนอแนะ	99
บรรณานุกรม	100
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก. รายชื่อผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมในหนองคายและเวียงจันทน์	101
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย	108
ภาคผนวก ค. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์	120
ภาคผนวก ง. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจ โรงแรมที่หนองคาย	132
ภาคผนวก จ. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจ โรงแรมที่เวียงจันทน์	141

## สารบัญญัตราสาร

	หน้า	
ตารางที่ 1	แสดงการระบุเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานของโรงแรมเป็นดาว	17
ตารางที่ 2	แสดงสถิติการจดทะเบียนประกอบกิจการของนักธุรกิจในจังหวัด หนองคาย	20
ตารางที่ 3	แสดงมูลค่าการลงทุนของกิจการด้านโรงแรมและภัตตาคารใน จังหวัดหนองคาย	20
ตารางที่ 4	แสดงการลงทุนของชาวต่างประเทศ จากปี 2531-2535 (มีนาคม)	22
ตารางที่ 5	แสดงจำนวนประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามกลุ่ม ผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ตารางที่ 6	แสดงจำนวนแบบสอบถามที่สัมพันธ์และได้ข้อมูลที่มีความ สมบูรณ์แยกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 7	แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
ตารางที่ 8	แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 9	แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
ตารางที่ 10	แสดงระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม	35
ตารางที่ 11	แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม	36
ตารางที่ 12	แสดงรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตารางที่ 13	แสดงรายได้ครอบครัวต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 14	แสดงรายได้ของโรงแรมต่อเดือน	39
ตารางที่ 15	แสดงโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ให้บริการ และเคยใช้บริการห้องพักเป็นลำดับที่ 1	40
ตารางที่ 16	แสดงโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ให้บริการเคยใช้บริการสถานบันเทิงเป็นลำดับที่ 1	41
ตารางที่ 17	แสดงโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ให้บริการ และเคยใช้บริการสถานออกกำลังกายเป็นลำดับที่ 1	41
ตารางที่ 18	แสดงบริการที่โรงแรมมีเพื่อให้บริการลูกค้า จากทัศนะของผู้ตอบ แบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโรงแรม	42

	หน้า
ตารางที่ 19	43
แสดงบริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ที่ผู้ใช้บริการเคยใช้ เป็นลำดับที่ 1 จากทัศนนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือ ตัวแทนธุรกิจโรงแรม	
ตารางที่ 20	44
แสดงความถี่ในการใช้บริการโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น ผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์	
ตารางที่ 21	45
แสดงกิจกรรมหรือความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปเวียงจันทน์ ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย	
ตารางที่ 22	46
แสดงการเคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ซึ่งมีกิจกรรมต้องเดินทางไปเวียงจันทน์	
ตารางที่ 23	47
แสดงโรงแรมที่เวียงจันทน์ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ โรงแรมที่หนองคาย ได้เคยไปใช้บริการเป็นลำดับที่ 1 เมื่อเดินทางไป เวียงจันทน์	
ตารางที่ 24	48
แสดงกิจกรรมหรือความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปหนองคาย ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์	
ตารางที่ 25	48
แสดงการเคยไปใช้บริการโรงแรมที่หนองคายของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ซึ่งมีกิจกรรมต้องเดินทางไปหนองคาย	
ตารางที่ 26	49
แสดงโรงแรมที่หนองคาย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม ที่เวียงจันทน์ได้เคยไปใช้บริการเป็นลำดับที่ 1 เมื่อเดินทางไปหนองคาย	
ตารางที่ 27	50
แสดงช่วงปีที่ผู้ใช้บริการโรงแรมมาใช้บริการ จากทัศนนะของผู้ตอบ แบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม	
ตารางที่ 28	50
แสดงช่วงของเดือนที่ผู้ใช้บริการโรงแรมมาใช้บริการ จากทัศนนะของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม	
ตารางที่ 29	51
แสดงการให้บริการต่างๆ ของโรงแรมตามช่วงเวลาของเดือน ของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม	
ตารางที่ 30	52
แสดงวันที่ผู้ใช้บริการโรงแรมมาใช้บริการ จากทัศนนะของผู้ตอบแบบ สอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม	
ตารางที่ 31	54
แสดงมูลเหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการต่างๆ ของโรงแรมของผู้ตอบ แบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม	

	หน้า
ตารางที่ 32 แสดงมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการโรงแรม จากทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม	56
ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ เปรียบเทียบกับทัศนคติของผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม	57
ตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบการใช้บริการหลัก ระหว่างโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการ	59
ตารางที่ 35 แสดงการเปรียบเทียบกลุ่มผู้ให้บริการระหว่างโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ จากทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม	60
ตารางที่ 36 แสดงกลุ่มผู้ให้บริการในลำดับที่ 1 ที่มาใช้บริการโรงแรม เปรียบเทียบระหว่างโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ จากทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม	61
ตารางที่ 37 แสดงการเปรียบเทียบกิจกรรม (จุดประสงค์) ในการใช้บริการโรงแรมระหว่างโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม	62
ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม จำแนกตามอายุและกิจกรรม (จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย	63
ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม จำแนกตามอาชีพและกิจกรรม (จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย	64
ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือนและกิจกรรม (จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย	65
ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการตัวอย่าง จำแนกตามอายุและกิจกรรม (จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์	66

	หน้า
ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม จำแนกตามอาชีพและกิจกรรม (จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์	67
ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือนและกิจกรรม (จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์	68
ตารางที่ 44 แสดงการเปรียบเทียบสัดส่วนการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม	69
ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม	71
ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการโรงแรม ในทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม	74
ตารางที่ 47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจต่อการให้บริการโรงแรมโดยรวม	76
ตารางที่ 48 แสดงจุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการของโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์	79
ตารางที่ 49 แสดงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์	80
ตารางที่ 50 แสดงสิ่งที่โรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ควรปรับปรุง ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม	82
ตารางที่ 51 แสดงสิ่งที่โรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ควรปรับปรุง จากทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจ	84
ตารางที่ 52 แสดงการปรับปรุงราคาในการให้บริการของโรงแรม ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม	85

## สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพที่ 1	5
แสดงการหมุนเวียนของการบริหารธุรกิจโรงแรมและรายได้ ของเจ้าของปัจจัยการผลิต	