

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการที่หลายประเทศในประเทศกลุ่มอินโดจีน ได้เปิดประเทศภายหลังจากการปิดประเทศเป็นระยะเวลายาวนานนั้น ส่งผลให้ทุกประเทศทั่วโลกมีความสนใจต่อประเทศเหล่านั้น ทั้งในด้านการค้าการติดต่อซื้อขาย การร่วมลงทุนทำธุรกิจ เนื่องจากมีปัจจัยหลายประการที่เอื้ออำนวยต่อการลงทุน เช่น แหล่งทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ค่าจ้างแรงงานที่ต่ำ และประเทศไทยเป็นประเทศเพื่อนบ้านที่มีความสัมพันธ์อันดีกับประเทศเหล่านั้นมาเป็นเวลานาน โดยเฉพาะกับประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว เพราะมีพรมแดนที่ติดต่อกันได้สะดวกแล้ว ยังมีขนบธรรมเนียมประเพณีและภาษาที่คล้ายคลึงกันด้วย ในปัจจุบันนอกจากจะมีการทำธุรกิจระหว่างประเทศทั้งสองแล้ว ยังเป็นทางผ่านสำคัญในการเดินทางสู่ประเทศกลุ่มอินโดจีนด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายหลังจากการเปิดใช้สะพานมิตรภาพไทย-ลาว ที่จังหวัดหนองคาย ทำให้มีผู้ใช้เส้นทางนี้เพิ่มจำนวนมากยิ่งขึ้น จึงทำให้อุตสาหกรรมต่างๆที่อยู่ในพื้นที่ดังกล่าวเติบโตตามไปด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจโรงแรมซึ่งเป็นธุรกิจที่สำคัญที่เอื้ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและการติดต่อธุรกิจ

การที่ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาการเปรียบเทียบการให้บริการของโรงแรม ระหว่างโรงแรมที่ตั้งอยู่ชายแดนของทั้งสองประเทศ โดยเลือกจังหวัดหนองคายและนครเวียงจันทน์ เป็นตัวแทนการวิจัยและเก็บข้อมูลนั้น เนื่องจากต้องการศึกษาความแตกต่างในการให้บริการ และจุดเด่นจุดด้อยในการให้บริการ รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้วย

ดังนั้น การวิจัยนี้จะนำเสนอข้อมูลต่างๆ อันจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวกับผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงบริการของธุรกิจโรงแรม การวางแผนทางด้านการให้บริการ และประกอบการตัดสินใจด้านต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการโรงแรม
2. เพื่อศึกษามูลเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรม และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรม
3. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ และระดับความพอใจในการใช้บริการ
4. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

### 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้วางแนวทางการศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ และมีขอบเขตพื้นที่ของการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เขตอำเภอเมือง จ.หนองคาย และเขตพระนครเวียงจันทน์ และในการสุ่มตัวอย่างเพื่อเลือกโรงแรมและเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อสัมภาษณ์ทั้งผู้ใช้บริการและผู้บริหารโรงแรมนั้น จะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling โดยคำนึงถึงความสะดวกในการเก็บข้อมูลและความร่วมมือในการให้ข้อมูล

### 1.4 นิยามศัพท์

- 1) “พฤติกรรมผู้บริโภค/ผู้ใช้” หมายถึงพฤติกรรมซึ่งบุคคลทำการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ (Using) การประเมินผล (Evaluating) และการใช้จ่าย (Disposing) ในผลิตภัณฑ์และบริการ โดยคาดว่าจะตอบสนองของความต้องการของเขา
- 2) “มูลเหตุจูงใจ” หมายถึงพลังสิ่งกระตุ้น (Drive) ภายในแต่ละบุคคลซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติ
- 3) “ปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจ” หมายถึง ปัจจัยหรือสิ่งที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อกระบวนการตัดสินใจ ได้แก่ ปัจจัยที่เกี่ยวกับลักษณะประชากร ปัจจัยทางสังคมและจิตวิทยา เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แทรกซึมอยู่ในความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคใช้ในกระบวนการตัดสินใจซื้อทุกขั้นตอน
- 4) “ธุรกิจโรงแรม” หมายถึงการดำเนินธุรกิจประเภทให้บริการ ซึ่งมีอาคารสถานที่จัดไว้สำหรับให้บริการลูกค้าเข้าพักค้างคืน พร้อมมีบริการอาหารและเครื่องดื่ม บริการซักรีด ร้านขายของที่ระลึกหรือสินค้าพื้นบ้าน และบริการในรูปแบบอื่นๆ ให้กับลูกค้าที่มาพักอาศัยหรือใช้บริการ โดยได้รับเงินเป็นค่าตอบแทน
- 5) “ผู้ใช้บริการ” หมายถึงผู้ที่มาใช้บริการต่างๆที่โรงแรมเสนอลูกค้า โดยให้ค่าตอบแทนจากการใช้บริการนั้น ผู้ใช้บริการ ได้แก่ นักธุรกิจ นักท่องเที่ยว นักทัศนอาจร และประชาชนทั่วไป
- 6) “การให้บริการของโรงแรม” หมายถึง บริการต่างๆที่โรงแรมจัดไว้เพื่อให้บริการต่อลูกค้าที่เข้าพักหรือต่อลูกค้าภายนอกโรงแรม เพื่อมุ่งสนองความต้องการของลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจต่อบริการที่ได้รับ จนกระทั่งก่อให้เกิดความประทับใจในการดึงดูดลูกค้าให้ใช้บริการของโรงแรมในโอกาสต่อไป และก่อให้เกิดผลกำไรในการดำเนินกิจการดังกล่าว การให้บริการของโรงแรมประกอบด้วย

- บริการห้องพัก
- บริการอาหารและเครื่องดื่ม โดยจัดในรูปของร้านอาหาร ภัตตาคาร ในท์คลับ บาร์ ค็อกเทลเลาจน์ คอฟฟี่ช็อป ผับ ดิสโก้เธค เป็นต้น
- บริการจัดประชุม สัมมนา งานเลี้ยงต่างๆ
- บริการซักรีดเสื้อผ้า
- บริการจำหน่ายสินค้า ของพื้นเมือง ของที่ระลึก ของชำร่วย เสื้อผ้า เครื่องประดับ หนังสือ ของใช้เบ็ดเตล็ดต่างๆ เป็นต้น
- บริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
- บริการท่องเที่ยว
- บริการให้เช่าอุปกรณ์ที่ใช้ในการท่องเที่ยว
- บริการด้านกีฬา
- บริการร้านเสริมสวย

## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และทราบถึงสาเหตุในการใช้บริการโรงแรม รวมทั้งปัจจัยที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากยิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึงจุดเด่นจุดด้อยและความแตกต่าง ในการให้บริการของโรงแรมที่ตั้งอยู่ในเขตชายแดนไทย (หนองคาย) และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)
3. ทำให้ทราบถึงระดับความพอใจของผู้ใช้บริการ และเปรียบเทียบระดับความพอใจที่ผู้ใช้บริการมีต่อโรงแรมในเขตชายแดนไทย (หนองคาย) และสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว (เวียงจันทน์)
4. สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประกอบการจัดการเรียนการสอนของหน่วยงานที่รับผิดชอบการวิจัย
5. เป็นแนวทางการวิจัยแก่ผู้ที่สนใจในอนาคต