

## บทที่ 4

# ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการบันทึกและรวบรวมข้อมูลนั้น ได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากร ตามรายละเอียดดังนี้

### กลุ่มที่ 1 ผู้ใช้บริการโรงแรม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ คือ

- จังหวัด หนองคาย 105 คน

- นครเวียงจันทน์ 96 คน

### กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ คือ

- จังหวัด หนองคาย 9 คน

- นครเวียงจันทน์ 11 คน

การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ได้แบ่งรายละเอียดของเรื่องต่างๆ ออกเป็น 7 ส่วน คือ

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลของโรงแรม

4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์

4.3 ข้อมูลมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้

บริการโรงแรม

4.4 ข้อมูลการเปรียบเทียบการใช้บริการโรงแรม

4.5 ข้อมูลระดับความพอใจในการใช้บริการของโรงแรม

4.6 ข้อมูลจุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของ

โรงแรม

4.7 ข้อมูลข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและเพิ่มเติมบริการของโรงแรม

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลของโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 221 คน มีข้อมูลส่วนบุคคลดังแสดงในตารางที่ 7-14

ตารางที่ 7 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ผู้ให้บริการ				ผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม				รวม	
	หนองคาย		เวียงจันทน์		หนองคาย		เวียงจันทน์			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ชาย	51	48.57	49	51.04	3	33.33	6	54.55	109	49.32
2) หญิง	54	51.43	47	48.96	6	66.67	5	45.45	112	50.68
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>47.51</b>	<b>96</b>	<b>43.44</b>	<b>9</b>	<b>4.07</b>	<b>11</b>	<b>4.98</b>	<b>221</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนผู้ให้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนผู้บริหารโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง แต่ก็ไม่แตกต่างกับเพศชายมากนัก โดยมีสัดส่วนใกล้เคียงกันมาก

ตารางที่ 8 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ผู้ให้บริการ				ผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจ โรงแรม				รวม	
	หนองคาย		เวียงจันทน์		หนองคาย		เวียงจันทน์			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) 18-25 ปี	21	20.00	29	30.21	2	22.22	-	-	52	23.53
2) 26-35 ปี	28	26.67	54	56.25	7	77.77	6	54.55	95	42.99
3) 36-45 ปี	49	46.67	13	13.54	-	-	5	45.45	67	30.32
4) มากกว่า 45 ปี	7	6.67	-	-	-	-	-	-	7	3.16
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>47.51</b>	<b>96</b>	<b>43.44</b>	<b>9</b>	<b>4.07</b>	<b>11</b>	<b>4.98</b>	<b>221</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี มากที่สุด ส่วนผู้ให้บริการโรงแรมเวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคายและที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่จะอายุอยู่ในช่วง 26 - 35 ปี

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปีมากที่สุด รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และมีอายุระหว่าง 18-25 ปีตามลำดับ

ตารางที่ 9 แสดงสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	ผู้ให้บริการ				ผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจ โรงแรม				รวม	
	หนองคาย		เวียงจันทน์		หนองคาย		เวียงจันทน์			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) โสด	32	30.48	69	71.88	7	77.78	4	36.36	112	50.68
2) สมรส	71	67.62	26	27.08	2	22.22	7	63.64	106	47.96
3) หย่า/หม้าย	2	1.90	1	1.04	-	-	-	-	3	1.36
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>47.51</b>	<b>96</b>	<b>43.44</b>	<b>9</b>	<b>4.07</b>	<b>11</b>	<b>4.98</b>	<b>221</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส ส่วนผู้ให้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด ส่วนผู้บริหารโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 10 แสดงระดับการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	ผู้ให้บริการ				ผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจ				รวม	
	หนองคาย		เวียงจันทน์		หนองคาย		เวียงจันทน์			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	5	4.76	4	4.17	-	-	-	-	9	4.07
2) มัธยมศึกษา	10	9.52	1	1.04	1	11.12	-	-	12	5.43
3) อนุปริญญา(ปวช./ปวท./ปวส.)	29	27.62	20	20.83	4	44.44	5	45.45	58	26.24
4) ปริญญาตรี	56	53.33	49	51.04	4	44.44	6	54.55	115	52.04
5) สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.82	22	22.92	-	-	-	-	26	11.77
6) กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี	1	0.95	-	-	-	-	-	-	1	0.45
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>47.51</b>	<b>96</b>	<b>43.44</b>	<b>9</b>	<b>4.07</b>	<b>11</b>	<b>4.98</b>	<b>221</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับอนุปริญญา และปริญญาตรี ในสัดส่วนเท่ากัน ส่วนผู้บริหารโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาและสูงกว่าระดับปริญญาตรี ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม

อาชีพ	ผู้ใช้บริการที่หนองคาย		ผู้ใช้บริการที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) นักศึกษา	3	2.90	5	5.21	8	3.98
2) ข้าราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	49	46.60	35	36.46	84	41.79
3) พนักงานบริษัทเอกชน	16	15.20	49	51.04	65	32.34
4) ธุรกิจส่วนตัว	27	25.70	3	3.13	30	14.93
5) ลูกจ้าง	5	4.80	2	2.08	7	3.48
6) แม่บ้าน	2	1.90	1	1.04	3	1.49
7) ข้าราชการบำนาญ	3	2.90	1	1.04	4	1.99
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>52.24</b>	<b>96</b>	<b>47.76</b>	<b>201</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและ ประกอบอาชีพทำธุรกิจส่วนตัว ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ส่วนตัว ต่อเดือน(บาท)	ผู้ใช้บริการ				ผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจ โรงแรม				รวม	
	หนองคาย		เวียงจันทน์		หนองคาย		เวียงจันทน์			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 5,000 บาท	10	9.52	23	23.96	1	11.11	7	63.64	41	18.55
2) 5,000-10,000 บาท	20	19.05	12	12.50	2	22.22	2	18.18	36	16.29
3) 10,001-20,000 บาท	40	38.10	17	17.71	5	55.56	2	18.18	64	28.96
4) 20,001-30,000 บาท	17	16.19	17	17.71	-	-	-	-	34	15.39
5) 30,001-50,000 บาท	9	8.57	12	12.50	1	11.11	-	-	22	9.96
6) มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป	9	8.57	15	15.62	-	-	-	-	24	10.85
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>47.51</b>	<b>96</b>	<b>43.44</b>	<b>9</b>	<b>4.07</b>	<b>11</b>	<b>4.98</b>	<b>221</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-20,000 บาท ส่วนผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ส่วนผู้บริหารโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001-20,000 บาท รองลงมาคือ รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ซึ่งเท่ากับกับผู้ที่มีรายได้ในช่วง 5,000-10,000 บาท

ตารางที่ 13 แสดงรายได้ครอบครัวต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ครอบครัว/เดือน (บาท)	ผู้ใช้บริการ				ผู้บริหารหรือตัวแทนของ ธุรกิจโรงแรม				รวม	
	หนองคาย		เวียงจันทน์		หนองคาย		เวียงจันทน์			
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 10,000บาท	16	15.24	19	19.79	1	11.11	7	63.64	43	19.46
2) 10,000-20,000 บาท	15	14.28	19	19.79	1	11.11	-	-	35	15.84
3) 20,001-30,000 บาท	27	25.71	18	18.76	1	11.11	4	36.36	50	22.62
4) 30,001-70,000 บาท	40	38.10	20	20.83	5	55.56	-	-	65	29.41
5) มากกว่า 70,000 บาท ขึ้นไป	7	6.67	20	20.83	1	11.11	-	-	28	12.67
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>47.51</b>	<b>96</b>	<b>43.44</b>	<b>9</b>	<b>4.07</b>	<b>11</b>	<b>4.98</b>	<b>221</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001-70,000 บาท ส่วนผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001-70,000 บาท และมากกว่า 70,000 บาทขึ้นไป โดยมีสัดส่วนเท่ากัน

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวอยู่ในช่วง 30,001-70,000 บาท ส่วนผู้บริหารที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน น้อยกว่า 10,000 บาท

เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนอยู่ในช่วง 30,001-70,000 บาท รองลงมาคือ ช่วงรายได้ 20,001-30,000 บาท และรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท ตามลำดับ

ตารางที่ 14 แสดงรายได้ของโรงแรมต่อเดือน

รายได้ของ โรงแรม/เดือน	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ	จำนวน (โรงแรม)	ร้อยละ
1) น้อยกว่า 1 ล้านบาท	5	55.56	3	27.27	8	40.00
2) 1-3 ล้านบาท	2	22.22	1	45.46	7	35.00
3) 3-5 ล้านบาท	2	22.22	3	27.27	5	25.00
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>45.00</b>	<b>11</b>	<b>55.00</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่าโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่แล้วมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 1 ล้านบาท ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์ มีรายได้ต่อเดือน 1-3 ล้านบาท

## 4.2 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและ เวียงจันทน์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เคยใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ และผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการโรงแรม ดังแสดงในตารางที่ 15-30

ตารางที่ 15 แสดงโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็น  
ผู้ให้บริการ และเคยใช้บริการห้องพักเป็นลำดับที่ 1

โรงแรมที่หนองคาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ	โรงแรมที่เวียงจันทน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนองคาย แกรนด์ธานี	21	20.10	Novotel	23	23.97
ฮอลิเดย์ อินน์ แม่โขงรอยัล	19	18.01	Lane-Xang Hotel	15	15.62
ไทย-ลาว ริเวอร์ไซด์	17	16.19	Apollo Hotel	15	15.62
ทิพย์ไฮเต็ล	14	13.33	Taipan Hotel	11	11.46
พรรณทิวีสอร์ท	9	8.57	Anou Hotel	11	11.46
จอมมณี รอยัล	7	6.66	Royal Dokmaideng	7	7.29
พรรณทิวี	7	6.66	Saysana Hotel	7	7.29
ประจักษ์บังกาโล	6	5.72	Inter Hotel	7	7.29
โขงริเวอร์	5	4.76			
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>100.00</b>	<b>รวม</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 15 แสดงให้เห็นว่าโรงแรมที่หนองคายซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ ได้ใช้บริการห้องพักเป็นลำดับที่ 1 คือ หนองคายแกรนด์ธานี คิดเป็นร้อยละ 20.10 ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์นั้นโรงแรมที่ผู้ให้บริการได้ใช้บริการห้องพักเป็นลำดับที่ 1 คือ Novotel คิดเป็นร้อยละ 23.97

ตารางที่ 16 แสดงโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ และเคยใช้บริการสถานบันเทิงเป็นลำดับที่ 1

โรงแรมที่หนองคาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ	โรงแรมที่เวียงจันทน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หนองคาย แกรนด์ธานี	41	39.05	Apollo Hotel	22	22.92
ไทย-ลาว ริเวอร์ไซด์	19	18.10	Novotel	20	20.83
ทิพย์โฮเต็ล	18	17.14	Royal Dokmaideng	16	16.67
ฮอลิเดย์ อินน์ แม่โขงรอยัล	17	16.19	Lane-Xang Hotel	15	15.63
จอมมณี รอยัล	5	4.76	Vansana Hotel	13	13.54
พรรณทวี	5	4.76	Mekong	7	7.29
			Vienlaty	3	3.12
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>100.00</b>	<b>รวม</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 16 แสดงให้เห็นว่า โรงแรมที่หนองคายซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการสถานบันเทิง เป็นลำดับที่ 1 มากที่สุด คือ หนองคายแกรนด์ธานี คิดเป็นร้อยละ 39.05

ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์ ซึ่งผู้ใช้บริการเคยใช้บริการสถานบันเทิง เป็นลำดับที่ 1 มากที่สุด คือ Apollo Hotel คิดเป็นร้อยละ 22.92

ตารางที่ 17 แสดงโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ และเคยใช้บริการสถานออกกกำลังกายเป็นลำดับที่ 1

ชื่อโรงแรมที่หนองคาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ชื่อโรงแรมที่เวียงจันทน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฮอลิเดย์ อินน์ แม่โขงรอยัล	33	76.74	Lane Xang Hotel	15	100.00
หนองคาย แกรนด์ธานี	10	23.26			
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>	<b>รวม</b>	<b>15</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ มีบางโรงแรมเท่านั้นที่มีบริการสถานออกกกำลังกาย

จากตารางที่ 17 แสดงให้เห็นว่า โรงแรมที่หนองคายซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการได้ใช้สถานออกกำลังกายเป็นลำดับที่ 1 คือ ฮอลิเดย์ อินน์ แม่โขงรอยัล คิดเป็นร้อยละ 76.74

ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการได้ใช้สถานออกกำลังกายเป็นลำดับที่ 1 คือ Lane Xang Hotel คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 18 แสดงบริการที่โรงแรมมีเพื่อให้บริการลูกค้า จากทัศนนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

บริการของโรงแรม	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1. ห้องพัก	9	36.00	11	26.20	20	29.85
2. ห้องจัดเลี้ยง	4	16.00	6	14.30	10	14.93
3. ห้องอาหาร	7	28.00	10	23.80	17	25.37
4. สถานบันเทิง	3	12.00	8	19.00	11	16.42
5. คาราโอเกะ/สนุกเกอร์คลับ	2	8.00	7	16.70	9	13.43
<b>รวม</b>	<b>25</b>	<b>37.31</b>	<b>42</b>	<b>62.69</b>	<b>67</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ การบริการในโรงแรมมีได้มากกว่า 1 อย่าง ผลรวมจึงไม่เท่ากับจำนวนตัวอย่าง

จากตารางที่ 18 แสดงให้เห็นว่า บริการส่วนใหญ่ที่โรงแรมที่หนองคายมีเพื่อให้บริการลูกค้า คือ บริการห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ ห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 28.00 และห้องจัดเลี้ยง คิดเป็นร้อยละ 16.00

สำหรับโรงแรมที่เวียงจันทน์ บริการส่วนใหญ่ที่โรงแรมมีเพื่อให้บริการลูกค้า คือ บริการห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมาคือ ห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 23.80 และสถานบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 19.00

เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า บริการที่โรงแรมมีเพื่อให้บริการลูกค้าในสัดส่วนที่มากที่สุด คือ ห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 29.85 รองลงมาคือ ห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 25.73 และสถานบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 16.42

ตารางที่ 19 แสดงบริการของโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ที่ผู้ให้บริการเคยใช้เป็นลำดับที่ 1 จากทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

บริการที่ใช้	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ห้องพัก	7	77.78	8	72.72
2. ห้องอาหาร	2	22.22	2	18.19
3. สถานบันเทิง	-	-	1	9.09
รวม	9	100.00	11	100.00

จากตารางที่ 19 จะแสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย เห็นว่า บริการของโรงแรมที่มีผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 1 คือ ห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 77.78

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโรงแรมที่เวียงจันทน์ เห็นว่า บริการของโรงแรมที่มีผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 1 คือ ห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 72.72

ตารางที่ 20 แสดงความถี่ในการใช้บริการโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้  
บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์

ประเภท บริการที่ใช้	ความถี่ในการใช้บริการที่หนองคาย (ครั้ง/เดือน)						ความถี่ในการใช้บริการที่เวียงจันทน์ (ครั้ง/เดือน)					
	<1 ครั้ง	1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	>5 ครั้ง	รวม	<1 ครั้ง	1 ครั้ง	2-3 ครั้ง	4-5 ครั้ง	>5 ครั้ง	รวม
1. ห้องพัก	52 (61.18)	11 (12.94)	7 (8.24)	10 (11.76)	5 (5.88)	85	41 (49.40)	27 (32.53)	11 (13.25)	-	4 (4.82)	83
2. สถานบันเทิง	31 (40.26)	12 (15.58)	22 (28.57)	6 (7.79)	6 (7.79)	77	18 (24.32)	12 (16.22)	40 (54.05)	3 (4.05)	1 (1.35)	74
3. สถานออกกำลังกาย	12 (34.29)	13 (37.14)	2 (5.71)	1 (2.86)	7 (20.00)	35	2 (8.00)	4 (16.00)	10 (40.00)	8 (32.00)	1 (4.00)	25
4. สัมมนา	-	-	-	-	-	-	-	2 (50.00)	2 (50.00)	-	-	4
5. ร้านอาหาร	-	-	-	-	-	-	-	1 (50.00)	1 (50.00)	-	-	2
6. อาบอบนวด	-	-	-	-	-	-	-	2 (50.00)	1 (25.00)	1 (25.00)	-	4 (2.99)
7. ศูนย์ธุรกิจ	-	-	-	-	-	-	-	-	1 (100.00)	-	-	1
8. สนามกีฬา	-	-	-	-	-	-	-	-	1 (100.00)	-	-	1
9. ใช้บริการ หลายอย่าง	4 (26.67)	1 (6.67)	2 (13.33)	7 (46.57)	1 (6.67)	15	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>99</b> <b>(46.70)</b>	<b>37</b> <b>(17.45)</b>	<b>33</b> <b>(15.57)</b>	<b>24</b> <b>(11.32)</b>	<b>19</b> <b>(8.96)</b>	<b>212</b> <b>(100.00)</b>	<b>61</b> <b>(31.44)</b>	<b>48</b> <b>(24.74)</b>	<b>67</b> <b>(34.54)</b>	<b>12</b> <b>(6.19)</b>	<b>6</b> <b>(3.09)</b>	<b>194</b> <b>(100.00)</b>

- หมายเหตุ
- ตัวเลขที่แสดงในตาราง คือ จำนวน (คำตอบ)
  - ค่าในวงเล็บ คือ ค่าร้อยละตามแถว
  - ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการมากกว่า 1 อย่าง จึงตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการที่หนองคายมีความถี่ในการใช้บริการโรงแรมดังนี้

- บริการห้องพัก ส่วนใหญ่ ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
- สถานบันเทิง ส่วนใหญ่ ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
- สถานออกกำลังกาย ส่วนใหญ่ ใช้บริการ 1 ครั้งต่อเดือน

ผู้ให้บริการที่เวียงจันทน์นั้น มีความถี่ในการใช้บริการโรงแรม ดังนี้

- บริการห้องพัก ส่วนใหญ่ใช้บริการน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน
- สถานบันเทิง ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน
- สถานออกกำลังกาย ส่วนใหญ่ใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อเดือน

ตารางที่ 21 แสดงกิจกรรมหรือความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปเที่ยวจังหวัดของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคาย

กิจกรรมที่จะต้องเดินทางไป เวียงจันทน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่มี	52	49.52
2. มี	53	50.48
รวม	105	100.00

จากตารางที่ 21 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคายส่วนใหญ่ มีกิจกรรมหรือความจำเป็นที่ต้องเดินทางไปเวียงจันทน์ คิดเป็นร้อยละ 50.48 และไม่มีกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 49.52

ตารางที่ 22 แสดงการเคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายซึ่งมีกิจธุระต้องเดินทางไปเวียงจันทน์

การเคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เคย	23	43.40
2. ไม่เคย	30	56.60
รวม	53	100.00

จากตารางที่ 22 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายซึ่งมีกิจธุระที่ต้องเดินทางไปเวียงจันทน์ ส่วนใหญ่ไม่เคยใช้บริการโรงแรมเวียงจันทน์ (เดินทางไป-กลับในวันเดียวหรือค้างแรมในสถานที่อื่น) คิดเป็นร้อยละ 56.60 สำหรับผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ คิดเป็นร้อยละ 43.40

ตารางที่ 23 แสดงโรงแรมที่เวียงจันทน์ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายได้เคยไปใช้บริการเป็นลำดับที่ 1 เมื่อเดินทางไปเวียงจันทน์

ชื่อโรงแรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
Lane Xang Hotel	8	34.78
Novotel	5	21.74
Royal Dokmaideng Hotel	4	17.39
Apollo Hotel	2	8.70
Vansana Hotel	2	8.70
Le Parasol Blanc Hotel	1	4.35
Saysana Hotel	1	4.35
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 23 แสดงให้เห็นว่า โรงแรมที่เวียงจันทน์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย เคยไปใช้บริการเป็นลำดับที่ 1 คือ Lane Xang Hotel คิดเป็นร้อยละ 34.78

ตารางที่ 24 แสดงกิจกรรมหรือความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปหนองคายของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์

กิจกรรมที่ต้องเดินทางไปหนองคาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ไม่มี	25	26.04
2. มี	71	73.96
<b>รวม</b>	<b>96</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 24 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่ มีกิจกรรมและความจำเป็นต้องเดินทางไปหนองคาย คิดเป็นร้อยละ 73.96 และผู้ใช้บริการที่เวียงจันทน์ ที่ไม่มีกิจกรรมต้องเดินทางไปหนองคาย คิดเป็นร้อยละ 26.04

ตารางที่ 25 แสดงการเคยไปใช้บริการโรงแรมที่หนองคายของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ซึ่งมีกิจกรรมต้องเดินทางไปหนองคาย

การเคยใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เคย	58	81.69
2. ไม่เคย	13	18.31
<b>รวม</b>	<b>71</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 25 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ที่มีกิจกรรมที่ต้องเดินทางไปหนองคาย ส่วนใหญ่ เคยไปใช้บริการที่หนองคาย คิดเป็นร้อยละ 81.69 ส่วนผู้ใช้บริการที่เวียงจันทน์ที่ไม่เคยไปใช้บริการที่หนองคายเลย คิดเป็นร้อยละ 18.31

ตารางที่ 26 แสดงโรงแรมที่หนองคาย ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ได้เคยไปใช้บริการเป็นลำดับที่ 1 เมื่อเดินทางไปหนองคาย

ชื่อโรงแรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. หนองคายแกรนด์ธานี	20	34.48
2. ฮอลิเดย์ อินน์ แม่โขงรอยัล	14	24.14
3. ทิพย์ไฮเต็ล	10	17.24
4. รอยัล จอมมณี	6	10.34
5. พรพนทวี	3	5.17
6. ประจักษ์บังกาโล	3	5.17
7. พงษ์วิจิตร	1	1.73
8. พูลทรัพย์	1	1.73
<b>รวม</b>	<b>58</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 26 แสดงให้เห็นว่า โรงแรมที่หนองคายที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่เคยไปใช้บริการคือ หนองคายแกรนด์ธานี คิดเป็นร้อยละ 34.48 รองลงมา ฮอลิเดย์ อินน์ แม่โขงรอยัลและทิพย์ไฮเต็ล คิดเป็นร้อยละ 24.14 และ 17.24 ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงช่วงของปีที่ผู้ให้บริการโรงแรมมาใช้บริการ จากทัศนะของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

ช่วงของปีที่มา ใช้บริการ	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต้นปี ม.ค. -เม.ย.	1	11.11	-	-	1	5.00
2. กลางปี ก.ย.-ธ.ค.	3	33.33	-	-	3	15.00
3. ไม่แน่นอน	5	55.56	11	100.00	16	80.00
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>45.00</b>	<b>11</b>	<b>55.00</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของ ธุรกิจโรงแรมเห็นว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคายในช่วงของปีที่ไม่แน่นอน และโรงแรมที่เวียงจันทน์ก็เช่นกัน ผู้ใช้บริการโดยส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงแรมในช่วงของปีที่ไม่แน่นอนเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วทั้งหนองคายและเวียงจันทน์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการใน ช่วงของปีที่ไม่แน่นอน

ตารางที่ 28 แสดงช่วงของเดือนที่ผู้ให้บริการโรงแรมมาใช้บริการ จากทัศนะของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

ช่วงของเดือน ที่มาใช้บริการ	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. กลางเดือน	2	22.22	-	-	2	10.00
2. ปลายเดือน	1	11.11	1	9.10	2	10.00
3. ไม่แน่นอน	6	66.67	10	90.90	16	80.00
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>45.00</b>	<b>11</b>	<b>55.00</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 28 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของ ธุรกิจโรงแรม เห็นว่าผู้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ในช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอน และโรงแรมที่เวียงจันทน์ก็เช่นเดียวกัน ผู้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงแรมในช่วงของ เดือนที่ไม่แน่นอน

ตารางที่ 29 แสดงการใช้บริการต่างๆ ของโรงแรมตามช่วงเวลาของเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม

บริการที่ใช้	โรงแรมที่หนองคาย					โรงแรมที่เวียงจันทน์				
	ต้นเดือน	กลางเดือน	ปลายเดือน	ไม่แน่นอน	รวม	ต้นเดือน	กลางเดือน	ปลายเดือน	ไม่แน่นอน	รวม
ห้องพัก	10 (12.05)	5 (6.02)	4 (4.82)	64 (77.11)	83	6 (7.32)	4 (4.88)	21 (25.60)	51 (62.20)	82
สถานบันเทิง	14 (14.43)	8 (8.25)	8 (8.25)	67 (69.07)	97	5 (5.32)	3 (3.19)	19 (20.21)	67 (71.28)	94
สถานออกกำลังกาย	2 (8.33)	-	-	22 (91.67)	24	-	-	1 (4.35)	22 (95.65)	23
การประชุม	1 (25.0)	2 (50.0)	-	1 (25.0)	4	-	-	-	-	-
อบรม สัมมนา	-	-	-	1 (100.0)	1	-	-	-	-	-
จัดเลี้ยง	-	-	-	1 (100.0)	1	-	-	-	-	-
อื่นๆ	-	-	-	3 (100.0)	3	1 (7.14)	-	1 (7.14)	12 (85.72)	14
<b>รวม</b>	<b>27</b> <b>(12.74)</b>	<b>15</b> <b>(7.08)</b>	<b>12</b> <b>(5.66)</b>	<b>158</b> <b>(74.52)</b>	<b>212</b> <b>(100.0)</b>	<b>12</b> <b>(5.63)</b>	<b>7</b> <b>(3.29)</b>	<b>42</b> <b>(19.72)</b>	<b>152</b> <b>(71.36)</b>	<b>213</b> <b>(100.0)</b>

- หมายเหตุ - ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการมากกว่า 1 ประเภท
- อื่นๆ ได้แก่ ร้านอาหาร , เสริมสวย เป็นต้น
  - ตัวเลขที่แสดงในตาราง คือ จำนวน (คำตอบ)
  - ค่าเลขที่อยู่ในวงเล็บคือ ค่าร้อยละตามแถว

จากตารางที่ 29 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายมีการใช้บริการต่างๆของโรงแรม คือ ทั้งบริการห้องพัก สถานบันเทิง สถานออกกำลังกาย ประชุม อบรม สัมมนา โดยส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอน

สำหรับผู้ใช้บริการที่เวียงจันทน์ก็มีลักษณะการใช้บริการที่เหมือนกับที่หนองคาย กล่าวคือ มีลักษณะการใช้บริการทุกประเภท โดยส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอนเช่นกัน

ตารางที่ 30 แสดงวันที่ผู้ให้บริการโรงแรมมาใช้บริการ จากทัศนระของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

วันที่มาใช้บริการ	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. วันธรรมดา	2	22.22	-	-	2	10.00
2. วันหยุดสุดสัปดาห์	5	55.56	10	90.91	15	75.00
3. ไม่น่านอน	2	22.22	1	9.09	3	15.00
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>45.00</b>	<b>11</b>	<b>55.00</b>	<b>20</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 30 แสดงให้เห็นว่า ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม เห็นว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคายในวันหยุดสุดสัปดาห์ และโรงแรมที่เวียงจันทน์ก็เช่นเดียวกัน ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ผู้นิยมมาใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์มากที่สุด

#### 4.3 ข้อมูลมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เคยใช้บริการโรงแรมและผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรม ดังแสดงในตารางที่ 31-33

ตารางที่ 31 แสดงมูลเหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการต่างๆของโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม

มูลเหตุจูงใจในการใช้บริการ	โรงแรมที่หนองคาย				โรงแรมที่เวียงจันทน์			
	ห้องพัก	สถานบันเทิง	สถานออกกำลังกาย	รวม	ห้องพัก	สถานบันเทิง	สถานออกกำลังกาย	รวม
1.ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย	49 (14.58)	45 (11.57)	14 (12.96)	108 (12.97)	60 (22.99)	20 (8.40)	4 (6.56)	84 (15.00)
2.บริการดีพนักงานสุภาพ	38 (11.31)	42 (10.80)	12 (11.11)	92 (11.04)	37 (14.18)	18 (7.56)	3 (4.91)	58 (10.36)
3.ราคาเหมาะสม	35 (10.42)	40 (10.28)	7 (6.48)	82 (9.86)	39 (14.94)	15 (6.30)	9 (14.75)	63 (11.25)
4.เคยใช้บริการมานาน	12 (3.57)	27 (6.94)	6 (5.56)	45 (5.40)	34 (13.03)	22 (9.24)	12 (19.67)	68 (12.14)
5.นุหฺรหฺร ภูมฺิฐฺรณ	18 (5.36)	17 (4.37)	6 (5.56)	41 (4.92)	30 (11.49)	15 (6.30)	2 (3.28)	47 (8.39)
6.มีชื่อเสียง/ภาพพจน์ดี	30 (8.93)	34 (8.74)	9 (8.33)	73 (8.76)	22 (8.43)	31 (13.03)	1 (1.64)	54 (9.64)
7.ที่จอดรถกว้างขวาง	34 (10.12)	41 (10.54)	13 (12.03)	88 (10.56)	4 (1.53)	15 (6.30)	2 (3.28)	21 (3.75)
8.บรรยากาศดี	43 (12.80)	46 (11.83)	14 (12.96)	103 (12.37)	22 (8.43)	50 (21.01)	1 (1.64)	73 (13.04)
9.มีบริการหลากหลายให้เลือก	23 (6.85)	23 (5.91)	8 (7.41)	54 (6.48)	4 (1.53)	1 (0.43)	4 (6.56)	9 (1.61)
10.รู้จักกับบุคคลในโรงแรม	11 (3.27)	17 (4.36)	4 (3.7)	32 (3.84)	-	15 (6.30)	6 (9.84)	21 (3.75)
11.มีส่วนลด	15 (4.46)	27 (6.94)	6 (5.56)	48 (5.76)	5 (1.92)	23 (9.66)	6 (9.84)	34 (6.07)
12.ทันสมัย	23 (6.85)	29 (7.46)	8 (7.41)	60 (7.20)	-	7 (2.94)	6 (9.84)	13 (2.32)
13.มีคนติดต่อให้มีคนแนะนำ/จัดสัมมนาที่นี่	5 (1.48)	1 (0.26)	1 (0.93)	7 (0.84)	-	2 (0.84)	-	2 (0.36)
14.ไม่ค่อยมีโรงแรมให้เลือก	-	-	-	-	4 (1.53)	3 (1.26)	5 (8.19)	12 (2.14)
15.ร้านอาหารอร่อย	-	-	-	-	-	1 (0.43)	-	1 (0.18)
<b>รวม</b>	<b>336</b>	<b>389</b>	<b>108</b>	<b>833</b>	<b>261</b>	<b>238</b>	<b>61</b>	<b>560</b>

- หมายเหตุ - ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการโรงแรมซึ่งเลือกใช้บริการได้มากกว่า 1 ประเภท
- ตัวเลขในตารางคือ จำนวน (คำตอบ)
  - ค่าที่อยู่ในวงเล็บคือ ค่าร้อยละตามลำดับ

จากตารางที่ 31 แสดงให้เห็นว่า มลเหตุจูงใจที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการส่วนใหญ่เลือกใช้บริการห้องพักทั้งโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 14.58 และ 22.99 ตามลำดับ

สำหรับการใช้บริการสถานบันเทิงของโรงแรมที่หนองคายนั้นส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจ คือ บรรยากาศดี คิดเป็นร้อยละ 11.83 ส่วนการใช้บริการสถานบันเทิงของโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจคือบรรยากาศดีจึงเลือกใช้บริการเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 21.01

สำหรับการใช้บริการสถานออกกำลังกายของโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย และบรรยากาศดี สัดส่วนเท่ากัน คือ คิดเป็นร้อยละ 12.96 ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์นั้น ส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจ คือ เคยใช้บริการมานาน คิดเป็นร้อยละ 19.67

เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการต่างๆของโรงแรมที่หนองคาย เนื่องจากทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 12.97 รองลงมาคือ บรรยากาศดี คิดเป็นร้อยละ 12.37 และบริการดีพนักงานสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 11.04 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาโดยรวม ส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจในการเลือกใช้บริการต่างๆของโรงแรมที่เวียงจันทน์ เนื่องจากทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมาคือ บรรยากาศดี คิดเป็นร้อยละ 13.04 และเคยใช้บริการมานาน คิดเป็นร้อยละ 12.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการโรงแรม จากทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

มูลเหตุจูงใจ	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1. ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย	4	17.39	6	18.75	10	18.18
2. การบริการหลากหลาย	2	8.70	-	-	2	3.64
3. บริการดี/พนักงานสุภาพ	1	4.35	7	21.88	8	14.55
4. การรู้จักกับบุคลากรในโรงแรม	-	-	-	-	-	-
5. ราคาเหมาะสม	7	30.43	6	18.75	13	23.64
6. การมีส่วนลด	-	-	3	9.38	3	5.45
7. ภาพพจน์ดี	1	4.35	2	6.25	3	5.45
8. ความหรูหราภูมิฐาน	-	-	-	-	-	-
9. ความทันสมัย	-	-	1	3.12	1	1.82
10. ความมีชื่อเสียง	1	4.35	2	6.25	3	5.45
11. ที่จอดรถกว้างขวาง	2	8.70	-	-	2	3.64
12. บรรยากาศดี	3	13.04	4	12.50	7	12.73
13. อื่น ๆ	2	8.70	1	3.12	3	5.45
<b>รวม</b>	<b>23</b>	<b>41.82</b>	<b>32</b>	<b>58.18</b>	<b>55</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ - ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ผลรวมจึงไม่เท่ากับตัวอย่าง

จากตารางที่ 32 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่เห็นว่ามูลเหตุจูงใจที่สำคัญที่ลูกค้าเลือกใช้บริการโรงแรม คือ ราคาเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 30.43 ส่วนผู้บริหารโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่เห็นว่ามูลเหตุจูงใจสำคัญ คือ บริการดี พนักงานสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 21.88

แต่เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมส่วนใหญ่เห็นว่า ราคาเหมาะสมเป็นมูลเหตุจูงใจสำคัญที่ทำให้ลูกค้ามาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 23.64 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย คิดเป็นร้อยละ 18.18 และบริการดี พนักงานสุภาพ คิดเป็นร้อยละ 14.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ เปรียบเทียบกับทัศนคติของผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

ปัจจัยที่วัด	โรงแรมที่หนองคาย						โรงแรมที่เวียงจันทน์					
	ผู้ให้บริการ		โรงแรมที่หนองคาย		ผู้ให้บริการ		โรงแรมที่เวียงจันทน์		ผู้ให้บริการ		โรงแรมที่เวียงจันทน์	
	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยของ ทัศนคติของ ผู้ให้บริการ	
1. ทำเลที่ตั้งของโรงแรม	3.97	0.86	4.22	0.83	4.10	4.35	1.07	4.55	0.82	4.45		
2. การบริการที่พนักงานบริการ จากสุภาพ	4.16	0.81	3.89	1.05	4.03	4.24	0.98	4.18	0.87	4.21		
3. ราคา	3.70	0.84	4.22	0.83	3.96	4.21	1.12	4.22	0.97	4.22		
4. มีบริการหลากหลาย	3.48	0.91	3.43	1.27	3.46	3.31	1.54	4.25	0.89	3.78		
5. มีชื่อเสียงภาพพจน์	3.70	0.93	3.89	10.5	3.80	3.56	1.09	4.00	0.76	3.78		
6. บรรยากาศภายในโรงแรม	4.24	0.70	4.50	0.87	4.37	4.15	0.74	3.78	1.20	3.97		
7. ระบบความปลอดภัย	4.12	0.76	4.11	0.60	4.12	4.60	0.88	4.48	1.12	4.54		
8. ความหรูหราภูมิฐาน	3.60	0.79	3.38	1.06	3.49	3.34	1.40	3.44	1.33	3.39		
9. ความทันสมัย	3.77	0.82	3.67	0.50	3.72	3.64	1.50	3.44	1.74	3.54		
10. ที่จอดรถกว้างขวาง	3.93	0.82	3.56	1.33	3.75	2.88	1.42	3.63	1.30	3.26		
11. การรู้จักกับบุคลากรในโรงแรม	3.06	1.17	3.44	1.13	3.25	2.60	1.18	2.78	1.20	2.69		
12. มีส่วนลดบัตรสมาชิก	3.30	1.31	3.75	1.28	3.53	3.23	1.06	2.78	1.39	2.99		
13. ความสะอาดในการเดินทาง	-	-	-	-	-	1.73	0.98	-	-	1.73		

จากตารางที่ 33 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ส่วนใหญ่ในระดับที่มาก (ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50) มีบางปัจจัยเท่านั้นที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50) เช่น มีบริการหลากหลาย มีส่วนลด/บัตรสมาชิก และการรู้จักกับบุคลากรในโรงแรม แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรม คือ บรรยากาศภายในโรงแรม ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ การบริการดี พนักงานบริการสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.16 และระบบความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.12 ตามลำดับ แต่เมื่อพิจารณาจากทัศนคติหรือความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย เห็นว่าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมนั้น ผู้ใช้บริการโรงแรมให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆโดยส่วนใหญ่ในระดับที่มากเช่นเดียวกัน มีบางปัจจัยเหล่านั้นที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง และปัจจัยที่เห็นว่าผู้ใช้บริการโรงแรมให้ความสำคัญที่สุดคือ บรรยากาศในโรงแรม มีค่าเฉลี่ย 4.50 รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของโรงแรม และราคา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.22

เมื่อพิจารณาโดยรวมของโรงแรมที่หนองคาย จากค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ได้จากผู้ใช้บริการและจากทัศนคติของผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโรงแรม พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุด ที่ผู้ใช้บริการใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมคือ บรรยากาศภายในโรงแรม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37

สำหรับโรงแรมที่เวียงจันทน์นั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆส่วนใหญ่ในระดับที่มาก มีบางปัจจัยเท่านั้น ที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง เช่น มีบริการหลากหลาย ความหรูหราภูมิฐาน ที่จอดรถกว้างขวาง และมีส่วนลด/บัตรสมาชิก แต่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมคือ ระบบความปลอดภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.60 (ซึ่งถือว่าให้ความสำคัญในระดับที่มากที่สุด) รองลงมาคือ ทำเลที่ตั้งของโรงแรมมี ค่าเฉลี่ย 4.35 และการบริการดี พนักงานบริการสุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.24

เมื่อพิจารณาจากทัศนคติหรือความเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม เห็นว่าในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมนั้นผู้ใช้บริการให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆส่วนใหญ่ในระดับที่มากเช่นเดียวกัน มีบางปัจจัยเท่านั้นที่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง โดยที่ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือ ทำเลที่ตั้งของโรงแรมมีค่าเฉลี่ยของ 4.55 รองลงมาคือระบบความปลอดภัย ค่าเฉลี่ย 4.48 และมีบริการหลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.25

เมื่อพิจารณาโดยรวมของโรงแรมที่เวียงจันทน์ จากค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ได้จากผู้ใช้บริการและจากทัศนคติของผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ผู้ใช้บริการโรงแรมใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมคือ ระบบความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ย 4.54 (ซึ่งถือว่าให้ความสำคัญในระดับที่มากที่สุด)

#### 4.4 ข้อมูลการเปรียบเทียบการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและ เวียงจันทน์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมและผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจ  
โรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบการใช้บริการโรงแรม ดัง  
แสดงในตารางที่ 34-37

ตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบการใช้บริการหลัก ระหว่างโรงแรมที่หนองคาย  
และเวียงจันทน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ

บริการหลักที่ใช้	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ห้องพัก	28	41.79	13	40.63	41	41.42
ห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา	8	11.94	5	15.62	13	13.13
ห้องอาหาร	24	35.82	4	12.50	28	28.28
สถานบันเทิง	5	7.46	9	28.13	14	14.14
สถานออกกำลังกาย	-	-	1	3.12	1	1.01
อื่น ๆ	2	2.99	-	-	2	2.02
<b>รวม</b>	<b>67</b>	<b>67.67</b>	<b>32</b>	<b>32.32</b>	<b>99</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย เคยใช้บริการโรงแรมที่  
เวียงจันทน์ จำนวน 23 คน และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการที่  
เวียงจันทน์ เคยใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย จำนวน 58 คน

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า บริการหลักที่ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการ  
โรงแรมซึ่งเคยใช้บริการทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ได้ใช้บริการส่วนใหญ่ที่โรงแรมที่หนองคาย  
คือ ห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 41.79 รองลงมาคือ ห้องอาหาร คิดเป็นร้อยละ 35.82 และห้อง  
จัดเลี้ยง สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 11.94

บริการส่วนใหญ่ที่ผู้ใช้บริการโรงแรมได้ใช้จากโรงแรมที่เวียงจันทน์ คือ ห้องพักเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 40.63 รองลงมาคือ สถานบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 28.13 และห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 15.62

ตารางที่ 35 แสดงการเปรียบเทียบ กลุ่มผู้ใช้บริการระหว่างโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ จากทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

ผู้ใช้บริการ	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1. ต่างประเทศ	5	35.71	11	55.00	16	47.06
2. ในประเทศ	9	64.29	9	45.00	18	52.94
<b>รวม</b>	<b>14</b>	<b>41.18</b>	<b>20</b>	<b>58.82</b>	<b>34</b>	<b>100.00</b>
ในประเทศ						
■ หนองคาย	3	33.33	-	-	3	16.67
■ จังหวัดอื่นๆที่มีไซหนองคาย	6	66.67	-	-	6	33.33
■ เวียงจันทน์	-	-	4	44.44	4	22.22
■ เมืองอื่นๆที่ไม่ใช่เวียงจันทน์	-	-	5	55.56	5	27.78
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>50.00</b>	<b>9</b>	<b>50.00</b>	<b>18</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถตอบได้ทั้งต่างประเทศและในประเทศ

จากตารางที่ 35 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่เป็นคนในประเทศ โดยมาจากจังหวัดอื่นๆที่มีไซหนองคาย ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์นั้นกลุ่มผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศ

-นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ คือ

1. สหรัฐอเมริกา
2. สเปน
3. ไทย
4. เยอรมัน
5. อังกฤษ
6. ญี่ปุ่น
7. สวิสเซอร์แลนด์
8. ฮอลแลนด์

ตารางที่ 36 แสดงกลุ่มผู้ใช้บริการที่ใช้บริการโรงแรมเป็นลำดับที่ 1 เปรียบเทียบระหว่างโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ จากทัศนนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

กลุ่มคนที่ใช้บริการ	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	44.44	3	27.27
นักท่องเที่ยว	2	22.22	1	9.09
พนักงานบริษัทเอกชน	2	22.22	1	9.09
นักธุรกิจ	-	-	6	54.55
กลุ่มคนทั่วไป	1	11.12	-	-
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>	<b>11</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 36 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมมีความเห็นว่า กลุ่มผู้ใช้บริการลำดับที่ 1 ที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย คือกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 44.44

ส่วนกลุ่มผู้ใช้บริการลำดับที่ 1 ที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ คือ กลุ่มนักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 54.55

ตารางที่ 37 แสดงการเปรียบเทียบกิจกรรม (จุดประสงค์) ในการใช้บริการโรงแรมระหว่าง  
โรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการ  
โรงแรม

กิจกรรม (จุดประสงค์)	ผู้ให้บริการ โรงแรมที่หนองคาย		ผู้ให้บริการ โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มาท่องเที่ยว	30	28.60	7	7.29	37	18.41
2. มาเกี่ยวกับธุรกิจ	14	13.30	12	12.50	26	12.94
3. ทำงาน	5	4.80	16	16.67	21	10.45
4. พบปะสังสรรค์	31	29.50	41	42.71	72	35.82
5. อบรม/สัมมนา	19	18.10	5	5.21	24	11.94
6. พักผ่อน	4	3.80	7	7.29	11	5.47
7. เพื่อความบันเทิง	-	-	4	4.17	4	1.99
8. เดินรำ	-	-	3	3.12	3	1.49
9. ไม่ระบุ	2	1.90	1	7.04	3	1.49
<b>รวม</b>	<b>105</b>	<b>52.24</b>	<b>96</b>	<b>47.76</b>	<b>201</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 37 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีกิจกรรม (จุดประสงค์) ในการใช้บริการ เพื่อพบปะสังสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 29.50 รองลงมาคือมีจุดประสงค์มาท่องเที่ยว คิดเป็นร้อยละ 28.60 ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ เพื่อพบปะสังสรรค์ คิดเป็นร้อยละ 42.71 รองลงมาคือ มีจุดประสงค์เพื่อทำงาน คิดเป็นร้อยละ 16.67

เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการใช้บริการ เพื่อพบปะสังสรรค์ รองลงมาคือ มีจุดประสงค์เพื่อมาท่องเที่ยวและมาเกี่ยวกับธุรกิจ

## ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลการใช้บริการโรงแรมเปรียบเทียบกับระหว่างหนองคายกับเวียงจันทน์

ได้มีการทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลการใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ โดยใช้ Quisquare test ได้ผลการทดสอบดังแสดงในตารางที่ 38-44

ตารางที่ 38 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมจำแนกตามอายุและกิจกรรม(จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย

อายุ	กิจกรรม (จุดประสงค์)			รวม จำนวน(คน)
	ท่องเที่ยว พบปะสังสรรค์ จำนวน(คน)	ทำงาน ธุรกิจ อบรม/สัมมนา จำนวน(คน)	อื่นๆ จำนวน(คน)	
1. 18-25 ปี	15 (14.29)	4 (3.81)	2 (1.90)	21 (20.00)
2. 26-35 ปี	14 (13.34)	11 (10.48)	3 (2.86)	28 (26.68)
3. 36-45 ปี	27 (25.71)	21 (20.00)	1 (0.95)	49 (46.66)
4. มากกว่า 45ปี	5 (4.76)	2 (1.90)	-	7 (6.66)
<b>รวม</b>	<b>61</b> <b>(58.09)</b>	<b>38</b> <b>(36.20)</b>	<b>6</b> <b>(5.71)</b>	<b>105</b> <b>(100.00)</b>

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บคือ ร้อยละของผลรวมทั้งหมด

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจกรรมที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย พบว่าอายุและกิจกรรมที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคายไม่มีความสัมพันธ์กัน ( $\chi^2_{df=6} = 7.05714$  , P-value = 0.31560)

ตารางที่ 39 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม  
จำแนกตามอาชีพและกิจกรรม(จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย

อาชีพ	กิจกรรม(จุดประสงค์)			รวม จำนวน (คน)
	ท่องเที่ยว /พบปะสังสรรค์ จำนวน:(คน)	ทำงาน/เกี่ยวกับธุรกิจ อบรม/สัมมนา จำนวน (คน)	อื่นๆ จำนวน (คน)	
1. นักศึกษา	3 (2.86)	-	-	3 (2.86)
2. ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	27 (25.72)	20 (19.05)	2 (1.90)	49 (46.67)
3. พนักงานบริษัท เอกชน	10 (9.52)	6 (5.71)	-	16 (15.23)
4. อื่นๆ	21 (20.00)	12 (11.43)	4 (3.81)	37 (35.24)
<b>รวม</b>	<b>61</b> <b>(58.10)</b>	<b>38</b> <b>(36.19)</b>	<b>6</b> <b>(5.71)</b>	<b>105</b> <b>(100.00)</b>

หมายเหตุ - ค่าในวงเล็บคือ ร้อยละของผลรวมทั้งหมด

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจกรรมที่มาใช้บริการ  
โรงแรมที่หนองคาย พบว่าอาชีพและกิจกรรมที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคายไม่มีความ  
สัมพันธ์กัน ( $\chi^2_{df=6} = 5.57075$  , P-value = 0.47295)

ตารางที่ 40 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม  
จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือนและกิจกรรม (จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการ  
โรงแรมที่หนองคาย

รายได้	กิจกรรม (จุดประสงค์)			รวม จำนวน (คน)
	ท่องเที่ยว พบปะสังสรรค์ จำนวน (คน)	ทำงาน/เกี่ยวกับธุรกิจ อบรม/สัมมนา จำนวน (คน)	อื่นๆ จำนวน (คน)	
1. น้อยกว่า 10,000 บาท	21 (20.01)	6 (5.71)	3 (2.86)	30 (28.57)
2. 10,001 ถึง 20,000 บาท	22 (20.96)	16 (15.24)	2 (1.90)	40 (38.10)
3. 20,001 ถึง 30,000 บาท	10 (9.52)	7 (6.67)	-	17 (16.19)
4. มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	8 (7.62)	9 (8.57)	1 (0.95)	18 (17.14)
<b>รวม</b>	<b>61</b> <b>(58.09)</b>	<b>38</b> <b>(36.19)</b>	<b>6</b> <b>(5.72)</b>	<b>105</b> <b>(100.00)</b>

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บคือ ร้อยละของผลรวมทั้งหมด

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามและก  
ิจกรรมที่ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย พบว่า รายได้ส่วนตัวต่อเดือนและก  
ิจกรรมที่ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายไม่มีความสัมพันธ์กัน ( $\chi^2_{df=6} = 8.73673$  , P-value = 0.18893)

ตารางที่ 41 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม ตัวอย่างจำแนกตามอายุและกิจธุระ(จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์

อายุ	กิจธุระ (จุดประสงค์)			รวม จำนวน (คน)
	ท่องเที่ยว /พบปะสังสรรค์ จำนวน (คน)	ทำงาน/เกี่ยวกับธุรกิจ อบรม/สัมมนา จำนวน (คน)	อื่นๆ จำนวน (คน)	
1. 18-25 ปี	16 (16.66)	11 (11.46)	2 (2.08)	29 (30.20)
2. 26-35 ปี	23 (23.96)	18 (18.75)	13 (13.55)	54 (56.26)
3. 36-45 ปี	9 (9.38)	4 (4.16)	-	13 (13.54)
<b>รวม</b>	<b>48</b> <b>(50.00)</b>	<b>33</b> <b>(34.37)</b>	<b>15</b> <b>(15.63)</b>	<b>96</b> <b>(100.00)</b>

หมายเหตุ - ค่าในวงเล็บคือ ร้อยละของผลรวมทั้งหมด

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจธุระที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ พบว่าอายุและกิจธุระที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์และอายุไม่มีความสัมพันธ์กัน ( $\chi^2_{df=4} = 6.90443$ , P-value = 0.14103)

ตารางที่ 42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม  
จำแนกตามอาชีพและกิจกรรม(จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการโรงแรมที่  
เวียงจันทน์

อาชีพ	กิจกรรม (จุดประสงค์)			รวม จำนวน (คน)
	ท่องเที่ยว /พบปะสังสรรค์ จำนวน (คน)	ทำงาน/เกี่ยวกับธุรกิจ อบรม/สัมมนา จำนวน (คน)	อื่นๆ จำนวน (คน)	
1. นักศึกษา	4 (4.17)	1 (1.04)	-	5 (5.21)
2. ข้าราชการ /พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	17 (17.71)	15 (15.63)	3 (3.13)	35 (36.47)
3. พนักงานบริษัท เอกชน	26 (27.08)	15 (15.63)	8 (8.33)	49 (51.04)
4. อื่นๆ	1 (1.04)	2 (2.08)	4 (4.16)	7 (7.28)
<b>รวม</b>	<b>48</b> <b>(50.00)</b>	<b>33</b> <b>(34.38)</b>	<b>15</b> <b>(15.62)</b>	<b>96</b> <b>(100.00)</b>

หมายเหตุ - ค่าในวงเล็บคือ ร้อยละของผลรวมทั้งหมด

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจกรรมที่ใช้บริการ  
โรงแรมที่เวียงจันทน์ พบว่าอาชีพและกิจกรรมที่ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์มีความ  
สัมพันธ์กัน ( $\chi^2_{df=6} = 14.85755$ , P-value = 0.02139)

ตารางที่ 43 แสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม จำแนกตามรายได้ส่วนตัวต่อเดือนและกิจกรรม (จุดประสงค์) ที่มาใช้บริการ โรงแรมที่เวียงจันทน์

รายได้	กิจกรรม (จุดประสงค์)			รวม จำนวน (คน)
	ท่องเที่ยว /พบปะสังสรรค์ จำนวน (คน)	ทำงาน/เกี่ยวกับธุรกิจ อบรม/สัมมนา จำนวน (คน)	อื่นๆ จำนวน (คน)	
1. น้อยกว่า 10,000 บาท	21 (21.88)	13 (13.55)	1 (1.04)	35 (36.46)
2. 10,001 ถึง 20,000 บาท	11 (11.46)	3 (3.12)	3 (3.12)	17 (17.71)
3. 20,001 ถึง 30,000 บาท	8 (8.33)	5 (5.20)	4 (4.16)	17 (17.71)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	8 (8.33)	12 (12.51)	7 (7.29)	27 (28.12)
<b>รวม</b>	<b>48</b> (50.00)	<b>33</b> (34.38)	<b>15</b> (15.62)	<b>96</b> (100.00)

หมายเหตุ ค่าในวงเล็บคือ ร้อยละของผลรวมทั้งหมด

เมื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ส่วนตัวต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามและกิจกรรมที่ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน พบว่ารายได้ส่วนตัวต่อเดือน และกิจกรรมที่ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ไม่มีความสัมพันธ์กัน ( $\chi^2_{df=6} = 10.15833$ , P-value = 0.11814)

ตารางที่ 44 แสดงการเปรียบเทียบสัดส่วนการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและ  
เวียงจันทน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม

สัดส่วนการใช้บริการ	ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่หนองคาย (1)		ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เวียงจันทน์ (2)		รวม	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1) ใช้บริการที่หนองคาย มากกว่า	23	100.00	5	8.62	28	34.56
2) ใช้บริการที่เวียงจันทน์ มากกว่า	-	-	53	91.38	53	65.44
<b>รวม</b>	23	28.40	58	71.60	81	100.00

หมายเหตุ (1) เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมซึ่งให้สัมภาษณ์ที่  
หนองคาย และเคยใช้บริการทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์

(2) เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมซึ่งให้สัมภาษณ์ที่  
เวียงจันทน์ และเคยใช้บริการทั้งที่เวียงจันทน์และหนองคาย

จากตารางที่ 44 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมซึ่งให้  
สัมภาษณ์ที่หนองคายเคยใช้บริการโรงแรมที่หนองคายมากกว่าที่เวียงจันทน์ คิดเป็นร้อยละ  
100.00 ส่วนผู้ให้บริการโรงแรมซึ่งให้สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์ เคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์  
มากกว่าที่หนองคาย คิดเป็นร้อยละ 91.38

**ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการโรงแรม  
ต่อเดือนของโรงแรมที่หนองคายเปรียบเทียบกับโรงแรมที่เวียงจันทน์**

**1. ห้องพัก**

- ค่าเฉลี่ยของการใช้บริการห้องพักต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย คือ  
1.5077 ครั้งต่อเดือน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 3.424

- ค่าเฉลี่ยของการใช้บริการห้องพักต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ คือ  
1.2174 ครั้งต่อเดือน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.808

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการห้องพักต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่โรงแรมหนองคายเปรียบเทียบกับโรงแรมที่เวียงจันทน์แล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการห้องพักต่อเดือนของผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายกับโรงแรมที่เวียงจันทน์ไม่แตกต่างกัน ( $T_{v=72.91} = 0.51$ ,  $P\text{-value} = 0.611$ )

## 2. สถานบันเทิง

- ค่าเฉลี่ยของการใช้บริการสถานบันเทิงต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย คือ 1.8312 ครั้งต่อเดือน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 2.238

- ค่าเฉลี่ยของการใช้บริการสถานบันเทิงต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ คือ 2.0676 ครั้งต่อเดือน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.511

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการสถานบันเทิงต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่โรงแรมหนองคายเปรียบเทียบกับโรงแรมที่เวียงจันทน์แล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการสถานบันเทิงต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่โรงแรมหนองคายกับโรงแรมที่เวียงจันทน์ไม่แตกต่างกัน ( $T_{v=133.83} = -0.76$ ,  $P\text{-value} = 0.447$ )

## 3. สถานออกกำลังกายเล็กกลง

- ค่าเฉลี่ยของการใช้บริการสถานออกกำลังกายต่อเดือนของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย คือ 4.4000 ครั้งต่อเดือน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 6.946

- ค่าเฉลี่ยของการใช้บริการสถานออกกำลังกายต่อเดือน ของลูกค้าที่ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ คือ 3.2000 ครั้งต่อเดือน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.756

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการสถานออกกำลังกายของผู้ใช้บริการที่โรงแรมหนองคายเปรียบเทียบกับโรงแรมที่เวียงจันทน์แล้ว พบว่า ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการสถานออกกำลังกายต่อเดือนของผู้ใช้บริการที่โรงแรมหนองคายกับโรงแรมที่เวียงจันทน์ไม่แตกต่างกัน ( $T_{v=27.05} = 0.84$ ,  $P\text{-value} = 0.410$ )

## 4.5 ข้อมูลระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เคยใช้บริการโรงแรมและผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจของโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรม ดังแสดงในตารางที่ 45-47

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย และเวียงจันทน์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม

สิ่งที่พิจารณา	ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคาย (1)				ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ (2)			
	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์	
	ค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กริยามารยาท	3.76	0.84	3.53	0.86	4.58	0.67	3.83	0.89
2. ความสามารถในการสื่อสาร ด้านภาษาของพนักงาน	3.42	0.66	3.00	0.69	4.09	1.14	3.68	1.03
3. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	3.85	0.73	3.27	0.87	4.00	0.43	3.32	0.85
4. ความปลอดภัย	3.88	0.76	3.13	1.01	3.67	0.98	3.68	0.84
5. ความทันสมัย/ความรวดเร็ว	3.48	0.82	2.93	0.87	3.91	0.54	2.96	1.01
6. การตกแต่ง/ความมีระเบียบของสถานที่	3.75	0.77	3.33	0.92	4.00	1.21	3.66	0.93
7. บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง	4.05	0.87	3.27	1.26	3.60	1.31	4.37	0.73
8. ความสะอาด	4.69	0.84	3.47	0.82	3.91	1.30	3.78	0.83
9. ความโอโตง/หรูหรา/ภูมิฐาน	3.54	0.76	2.80	0.96	4.00	1.25	3.49	1.27
10. ราคาที่เหมาะสม	3.30	0.89	2.70	0.92	3.75	1.29	2.98	1.22
11. บริการที่หลากหลาย	3.21	0.86	2.48	0.83	2.82	0.87	2.47	1.02
12. ไม่ยุ่งว้าย/มีความเป็นส่วนตัว	-	-	-	-	-	-	3.72	0.144
13. ดนตรีไพเราะ	-	-	-	-	-	-	3.64	0.102
13. อาหารอร่อย	2.30	0.70	-	-	-	-	-	-
<b>ความพอใจโดยรวม (3)</b>	<b>3.55</b>	<b>0.59</b>	<b>2.97</b>	<b>0.91</b>	<b>4.30</b>	<b>1.25</b>	<b>3.41</b>	<b>0.64</b>

- หมายเหตุ
- (1) เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมซึ่งให้สัมภาษณ์ที่หนองคาย และเคยใช้บริการทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์
  - (2) เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ให้บริการโรงแรมซึ่งให้สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์ และเคยใช้บริการทั้งที่เวียงจันทน์และหนองคาย
  - (3) ความพอใจโดยรวม เป็นค่าเฉลี่ยของคำตอบที่ได้จากผู้ให้สัมภาษณ์ถึงความพอใจในการใช้บริการโรงแรมโดยรวม ไม่ใช่ค่าเฉลี่ยของสิ่งที่พิจารณา (ดูแบบสอบถามในภาคผนวก ข และ ค ข้อ 9)

จากตารางที่ 45 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้ให้บริการโรงแรมให้สัมภาษณ์ที่หนองคาย มีระดับความพอใจมากที่สุดต่อโรงแรมที่หนองคายในเรื่องความสะอาด โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ 4.69 มีระดับความพอใจมากในด้านบรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง, ความปลอดภัย, ความสะดวกสบายในการใช้บริการ, บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิจการมารยาท, การตกแต่ง/ความมีระเบียบของสถานที่ และความโอโง่ง/หรูหรา/ภูมิฐาน มีระดับความพอใจปานกลางในความทันสมัย/ความเร็ว, ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน, ราคาเหมาะสม, อาหารอร่อยและบริการที่หลากหลาย

ในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งให้สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์ มีระดับความพอใจมากที่สุดต่อโรงแรมที่หนองคายในเรื่อง บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิจการมารยาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ 4.58 มีระดับความพอใจมากในความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน, ความสะดวกสบายในการใช้บริการ, การตกแต่ง/ความมีระเบียบของสถานที่, ความทันสมัย/ความเร็ว, ความสะอาด ราคาที่เหมาะสม, ความปลอดภัย, บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง และบริการที่หลากหลาย

เมื่อพิจารณาระดับความพอใจต่อโรงแรมที่เวียงจันทน์แล้วจะเห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งให้สัมภาษณ์ที่หนองคาย มีระดับความพอใจมากที่สุดต่อโรงแรมที่เวียงจันทน์ในเรื่อง บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิจการมารยาท ซึ่งมีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ 3.53 มีระดับความพอใจปานกลางในเรื่องความสะอาด, และการตกแต่ง/ความมีระเบียบของสถานที่, ความสะดวกสบายในการใช้บริการ, บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง, ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน, ความทันสมัย, ความเร็ว, ความโอโง่ง/หรูหรา ภูมิฐานและราคาที่เหมาะสม มีระดับความพอใจน้อยในเรื่องบริการที่หลากหลาย

ในส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งให้สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์มีระดับความพอใจมากต่อโรงแรมที่เวียงจันทน์ในเรื่อง บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิจยามารยาท , ความสะอาด, ไม่วุ่นวาย/มีความเป็นส่วนตัว, ความสามารถด้านในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน, ความปลอดภัย, การตกแต่ง/ความมีระเบียบของสถานที่, ดนตรีไพเราะ, ระดับความพอใจปานกลางในเรื่องความโอโงง/หรูหรา/ภูมิฐาน, ความสะดวกสบายในการใช้บริการ, ราคาที่เหมาะสม, ความทันสมัย/ความรวดเร็ว, และมีระดับความพอใจน้อยในเรื่องบริการที่หลากหลาย

เมื่อพิจารณาระดับความพอใจโดยรวมแล้วจะพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมทั้งจากหนองคายและเวียงจันทน์มีระดับความพอใจมากต่อโรงแรมที่หนองคาย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ 3.55 และ 4.30 ตามลำดับ

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมทั้งจากเวียงจันทน์และหนองคายมีระดับความพอใจปานกลางต่อโรงแรมที่เวียงจันทน์ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ 2.97 และ 3.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรม ของผู้ใช้บริการโรงแรม จากทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

สิ่งที่พิจารณา	ผู้ใช้บริการที่หนองคาย (1)		ผู้ใช้บริการที่เวียงจันทน์ (2)	
	ค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กริยามารยาท	3.89	0.60	4.60	0.42
2. ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน	2.89	0.33	4.09	0.70
3. ความสะดวกสบายในการใช้บริการ	3.22	0.67	4.27	0.79
4. ความปลอดภัย	3.89	0.60	4.44	0.73
5. ความทันสมัย/ความรวดเร็ว	3.22	0.83	3.89	0.60
6. การตกแต่ง/ความมีระเบียบของสถานที่	3.78	0.83	3.80	0.79
7. บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง	4.33	0.71	3.90	1.20
8. ความสะอาด	4.33	0.50	3.40	1.07
9. ความโอโตง/หรูหรา/ภูมิฐาน	3.33	1.00	3.78	0.67
10. ราคาที่เหมาะสม	4.56	0.73	4.50	0.93
11. บริการที่หลากหลาย	3.25	1.49	2.90	1.20
<b>ความพอใจโดยรวม (3)</b>	<b>3.67</b>	<b>0.50</b>	<b>4.40</b>	<b>0.53</b>

- หมายเหตุ
- (1) เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้บริหารโรงแรมที่หนองคาย เกี่ยวกับระดับความพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่หนองคาย
  - (2) เป็นความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่เป็นผู้บริหารโรงแรมที่เวียงจันทน์ เกี่ยวกับระดับความพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่เวียงจันทน์
  - (3) ความพอใจโดยรวม เป็นความคิดเห็นต่อความพอใจในการใช้บริการโรงแรมโดยรวมของผู้ใช้บริการโรงแรม ไม่ใช่ค่าเฉลี่ยของสิ่งที่พิจารณา (รายละเอียดแบบสอบถามในภาคผนวก ง และ จ ข้อ 10)

จากตารางที่ 46 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคายเห็นว่าสิ่งที่ผู้ใช้บริการโรงแรมมีระดับความพอใจมากที่สุดในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย คือ ราคาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ 4.56 มีระดับความพอใจมากในเรื่อง บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง, ความสะอาด, บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิริยามารยาท, ความปลอดภัย, การตกแต่ง/ความมีระเบียบของสถานที่ มีระดับความพอใจปานกลางในเรื่องความโอโง่ง/หรูหรา/ภูมิฐาน, บริการที่หลากหลาย, ความสะดวกสบายในการใช้บริการ, ความทันสมัย/ความเร็ว และความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่เวียงจันทน์เห็นว่าสิ่งที่ผู้ใช้บริการโรงแรมมีระดับความพอใจมากที่สุดในการใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์คือ บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิริยามารยาท มีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ 4.60 มีระดับความพอใจมากในเรื่องราคาที่เหมาะสม ความปลอดภัย, ความสะดวกสบายในการใช้บริการ, ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน, บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง, ความทันสมัย/ความเร็ว, การตกแต่ง/ความมีระเบียบของสถานที่, ความโอโง่ง/หรูหรา/ภูมิฐาน มีระดับความพอใจปานกลางในเรื่องความสะอาดและบริการที่หลากหลาย

เมื่อพิจารณาระดับความพอใจโดยรวม พบว่าผู้ใช้บริการโรงแรมมีระดับความพอใจมากในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ 3.67

และผู้ใช้บริการโรงแรมมีระดับความพอใจมากเช่นเดียวกันในการใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ 4.40

ตารางที่ 47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจต่อการให้บริการ  
โรงแรมโดยรวม

โรงแรม	ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคาย (1)		ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ (2)	
	ค่าเฉลี่ยของระดับ ความพอใจต่อการ ให้บริการโดยรวม (3)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าเฉลี่ยของระดับ ความพอใจต่อการ ให้บริการโดยรวม (3)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ที่หนองคาย	3.55	0.57	4.50	0.68
ที่เวียงจันทน์	2.40	0.81	3.18	0.40

- (1) เป็นผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งให้สัมภาษณ์ที่หนองคายและเคยใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์
- (2) เป็นผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งให้สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์และเคยใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์
- (3) ค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจต่อการให้บริการโดยรวมได้จากการให้ผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบความพอใจในการให้บริการโดยรวมระหว่างโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์

จากตารางที่ 47 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมซึ่งให้สัมภาษณ์ที่หนองคาย มีระดับความพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมที่หนองคายมากกว่าเวียงจันทน์ โดยมีระดับความพอใจมากต่อการให้บริการของโรงแรมที่หนองคาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 และมีระดับความพอใจน้อยต่อการให้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.40

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมซึ่งให้สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์ มีระดับความพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมที่หนองคายมากกว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์เช่นกัน โดยมีระดับความพอใจมากต่อการให้บริการของโรงแรมที่หนองคาย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 และมีระดับความพอใจปานกลางต่อการให้บริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์ มีค่าเฉลี่ย 3.18

เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมที่หนองคายมากกว่าที่เวียงจันทน์ ไม่ว่าจะเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้สัมภาษณ์ที่หนองคายหรือที่ เวียงจันทน์ก็ตาม

## การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรม

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการใช้บริการโดยรวม ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างโรงแรมที่หนองคายและโรงแรมที่เวียงจันทน์ จากส่วนของผู้ใช้บริการโรงแรมที่สัมภาษณ์ที่หนองคาย พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์มีค่าแตกต่างกัน ( $T_{v=29} = 2.98$ ,  $P\text{-value} = 0.006$ )

ส่วนผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโดยรวมระหว่างโรงแรมที่หนองคายและโรงแรมที่เวียงจันทน์ จากส่วนของผู้ใช้บริการโรงแรมที่สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์ พบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์มีค่าแตกต่างกัน ( $T_{v=11} = 7.09$ ,  $P\text{-value} = 0.000$ )

## 4.6 ข้อมูลจุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมและผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการ และปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมจากคำถามปลายเปิด (Open-ended) ซึ่งพอจะสรุปได้ ดังนี้

### 4.6.1 จุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการของโรงแรม

ข้อมูลจุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการของโรงแรมสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 แสดงจุดเด่นและจุดด้อยในการให้บริการของโรงแรมที่หนองคายและ  
เวียงจันทน์

โรงแรมที่หนองคาย		จำนวน (คำตอบ)	โรงแรมที่เวียงจันทน์	จำนวน (คำตอบ)
จุดเด่น	1) มีทำเลที่ตั้งที่ดี มีความสะดวกต่อการเดินทางไปใช้ บริการมากกว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์	42	1) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตัวเมืองและมีที่ จอดรถกว้างขวาง	37
	2) บรรยากาศดี เนื่องจากโรงแรมที่หนองคายส่วนใหญ่ มักสร้างอยู่ริมแม่น้ำโขง ทำให้มีทัศนียภาพที่สวยงาม	36	2) บรรยากาศดี เงียบสงบ ไม่วุ่นวาย มี ความเป็นส่วนตัวเพราะสปป.ลาว มี ประชากรน้อย	31
	3) มีบริการที่ดี รวดเร็ว มีบริการหลายอย่างให้เลือก พนักงานมีมารยาท	34	3) เป็นเมืองหลวงและจุดศูนย์กลางของ ประเทศ ทำให้สามารถเดินทางท่องเที่ยว ภายในสปป.ลาวได้โดยสะดวก	17
	4) มีความทันสมัย ใ้อ่า และสะอาด	30		
	5) ราคาค่าบริการถูกกว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์	18		
<b>รวม</b>		<b>160</b>	<b>รวม</b>	<b>85</b>
จุดด้อย	1) บริการที่ไม่หลากหลายเท่าที่ควรทำให้ผู้ใช้บริการ บางส่วนเดินทางไปใช้บริการโรงแรมที่จังหวัดใกล้เคียง เช่น อุดรธานี	30	1) การเดินทางเข้าประเทศไม่สะดวก และมีความยุ่งยากเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ มากมายทำให้เสียเวลามาก นักท่องเที่ยว จึงไม่อยากเดินทางไปหรือถ้าไปแล้ว ก็ไม่อยากไปอีก	16
	2) เป็นจังหวัดเล็กๆไม่มีแหล่งท่องเที่ยว จึงไม่ดึงดูด นักท่องเที่ยว	6	2) โรงแรมมีการให้บริการที่ไม่หลาก หลาย	30
	3) ทางราชการไม่สนับสนุนเท่าที่ควร การคมนาคมของ ถนนบางสายไม่ได้รับการปรับปรุงและทางราชการยังไม่ มีข้าราชการเกี่ยวกับที่พักให้แก่นักท่องเที่ยว	18	3) ราคาค่าบริการค่อนข้างสูง แต่ คุณภาพไม่เหมาะสมกับราคา	24
	4) ปัญหาเรื่องความปลอดภัย เนื่องจากมีผู้คนพลุก พล่านอาจเกิดอันตราย	12	4) ไม่ทันสมัย ไม่ได้มาตรฐาน การสื่อ สารไปยังต่างประเทศลำบาก	20
	5) ทำเลที่ตั้งของบางโรงแรมอยู่ห่างไกลตัวเมืองทำให้ เดินทางไม่สะดวก	24	5) ความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยเนื่องจากมี กฎระเบียบที่เคร่งครัด	15
	6) สิ่งแวดล้อมไม่ดี เช่น อากาศร้อน เสียงดัง ที่จอดรถ ไม่ดี	4		
<b>รวม</b>		<b>94</b>	<b>รวม</b>	<b>105</b>

หมายเหตุ - ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์  
- ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

## 4.6.2 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรม

ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรม สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 แสดงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมที่หนองคายและ  
เวียงจันทน์

โรงแรมที่หนองคาย	จำนวน (คำตอบ)	โรงแรมที่เวียงจันทน์	จำนวน (คำตอบ)
1) ปัญหาด้านคุณภาพของบุคลากร เนื่องจากพนักงานขาดความรู้ ในด้านภาษาที่จะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ไม่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และการบริการ แรงงานหายากและเข้าออกบ่อย	21	1) ปัญหาด้านคุณภาพของบุคลากร เนื่องจากพนักงานของโรงแรมมีความรู้ต่ำ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า ไม่ให้ความร่วมมือกับผู้บริหาร พนักงานมีจำนวนมากเกินไป แต่ไม่มีคุณภาพ	25
2) มีการแข่งขันกันสูงทำให้ผู้ประกอบการบางรายต้องปิดตัวเองและต้นทุนการบริการที่สูง	12	2) ไม่ทันสมัย ไม่ได้มาตรฐาน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ในโรงแรมมีไม่ครบถ้วนเพียงพอ มีอายุการใช้งานนาน ระบบการติดต่อสื่อสารไม่ดี	24
3) ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ การคมนาคมไม่สะดวก เป็นต้น	12	3) ทำเลที่ตั้งไม่ดี ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ และสถานที่จอดรถคับแคบ	22
4) การมีบริการที่ไม่หลากหลายและไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ไม่สามารถให้บริการได้โดยสะดวกและเกิดความไม่พึงพอใจ	12	4) การมีบริการที่ไม่หลากหลาย ไม่ครบวงจร	22
5) ราคาค่าบริการที่ค่อนข้างสูง ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการโรงแรมได้บ่อยๆ	11	5) ค่าบริการสูงเกินไปใน ขณะที่คุณภาพของโรงแรมยังไม่ได้ดีเท่าที่ควร คุณภาพไม่เหมาะสมกับราคา ทำให้ผู้ใช้บริการไม่อยากจะมาใช้บริการ	2
6) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวสารต่างๆเกี่ยวกับโรงแรมทำให้ผู้ประสงค์จะใช้บริการไม่สามารถหาข้อมูลได้ ซึ่งทำให้ไม่สะดวกในการเลือกใช้บริการโรงแรม	10	6) ภาวะเบียบเข้มงวด ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่	12
7) ผู้ใช้บริการไม่นิยมพักที่โรงแรมในหนองคาย แต่จะไปพักที่จังหวัดใกล้เคียง เช่น อุดรธานี เพราะมีความสะดวกสบายมากกว่า	4	7) ผู้ใช้บริการขาดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัย	10
8) ปัญหาผู้ใช้บริการอ้างสิทธิในการใช้บริการฟรีไม่จ่ายค่าบริการ	2	-	-
<b>รวม</b>	<b>84</b>	<b>รวม</b>	<b>117</b>

#### 4.7 ข้อมูลข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและเพิ่มเติมบริการ ของโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม และผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจ  
โรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ  
ของโรงแรม ดังแสดงในตารางที่ 50-52 และสรุปข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด

ตารางที่ 50 แสดงสิ่งที่โรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ควรปรับปรุงตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม

สิ่งที่ควรปรับปรุง	ความคิดเห็นต่อโรงแรมที่หนองคาย				ความคิดเห็นต่อโรงแรมที่เวียงจันทน์				รวม	
	ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคาย		ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์(1)		ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคาย(2)		ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์		จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ		
1. ปรับปรุงกีฬามาราธ ความเอาใจใส่ การให้บริการของพนักงาน	36	10.91	-	-	10	7.87	39	8.21	85	8.26
2. ปรับปรุงการตกแต่ง ความมีระเบียบของสถานที่	16	4.85	5	5.16	10	7.87	39	8.21	70	6.80
3. ปรับปรุงความสะดวกสบาย ที่ต้องให้กับผู้ใช้บริการ	33	10.00	8	8.25	12	9.45	47	9.89	100	9.72
4. เพิ่มความปลอดภัย	11	3.33	21	21.65	12	9.45	35	7.37	79	7.68
5. ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน	22	6.67	8	8.25	18	14.17	45	9.47	93	9.04
6. ปรับปรุงเรื่องความสะดวก	19	5.76	4	4.12	6	4.72	25	5.26	54	5.28
7. ปรับปรุงราคาที่ใช้บริการ	64	19.40	3	3.10	20	15.75	63	13.26	150	14.58
8. เพิ่มความทันสมัย	34	10.30	19	19.59	14	11.02	62	13.05	129	12.54
9. เพิ่มความเร็วในการให้บริการ	47	14.24	8	8.24	9	7.10	52	10.95	116	11.27
10. เพิ่มบริการให้หลากหลาย	44	13.33	19	19.59	16	12.60	60	12.63	139	13.51
11. โรงแรมควรมีผู้บริหารระดับมืออาชีพ	-	-	2	2.05	-	-	1	0.21	3	0.29
12. พนักงานในโรงแรมควรได้รับการอบรมด้านโรงแรม	-	-	-	-	-	-	2	0.43	2	0.19
13. พนักงานควรจะหน้าตาสวยกว่านี้	-	-	-	-	-	-	1	0.21	1	0.09
14. ควรมีบริการแนะนำแหล่งท่องเที่ยว	-	-	-	-	-	-	2	0.43	2	0.19
15. ควรมีศูนย์การค้า โรงภาพยนตร์	-	-	-	-	-	-	1	0.21	1	0.09
16. ควรมีคลินิกและบริการถ่ายเอกสาร์	-	-	-	-	-	-	1	0.21	1	0.09
17. ที่พักไม่เพียงพอ	3	0.91	-	-	-	-	-	-	3	0.29
18. ที่จอดรถต้องมีที่กันแดด	1	0.30	-	-	-	-	-	-	1	0.09
19. อื่น ๆ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>330</b>	<b>32.07</b>	<b>97</b>	<b>9.42</b>	<b>127</b>	<b>12.34</b>	<b>475</b>	<b>46.17</b>	<b>1,029</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ - ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
- ค่าร้อยละ คือ ค่าร้อยละตามสดมภ์

(1) เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม ซึ่งให้สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์ และเคยให้บริการทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ มีจำนวน 58 คน

(2) เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรม ซึ่งให้สัมภาษณ์ที่หนองคาย และเคยให้บริการทั้งที่เวียงจันทน์และหนองคาย มีจำนวน 23 คน

จากตารางที่ 50 แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่โรงแรมที่หนองคายควรปรับปรุง จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคาย และให้สัมภาษณ์ที่หนองคายเห็นว่าควรปรับปรุงเรื่องราคาที่ใช้บริการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.40 ส่วนผู้ให้บริการที่สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์เห็นว่าโรงแรมที่หนองคายควรปรับปรุงเรื่องความปลอดภัยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.65

สำหรับโรงแรมที่เวียงจันทน์นั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการที่ให้สัมภาษณ์ที่หนองคายและเคยให้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์เห็นว่า โรงแรมที่เวียงจันทน์ควรปรับปรุงเรื่องราคามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 15.75 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์เองเห็นว่า ควรปรับปรุงเรื่องราคามากที่สุดเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 13.26

เมื่อพิจารณาโดยรวม เห็นว่าโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ควรปรับปรุงเรื่องราคามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.58 รองลงมาคือ ปรับปรุงเรื่องเพิ่มบริการให้หลากหลาย คิดเป็นร้อยละ 13.51 และเพิ่มความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 12.54

ตารางที่ 51 แสดงสิ่งที่โรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ควรปรับปรุง จากทัศนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม

สิ่งที่ควรปรับปรุง	โรงแรมที่หนองคาย		โรงแรมที่เวียงจันทน์		รวม	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
1. ปรับปรุงบริการมารยาท ความเข้าใจใส่ การให้บริการของพนักงาน	4	10.26	9	14.75	13	13.00
2. ปรับปรุงการตกแต่ง ความมีระเบียบของสถานที่	4	10.26	8	13.12	12	12.00
3. ปรับปรุงความสะดวกสบาย ที่ต้องให้กับผู้ใช้บริการ	4	10.26	2	3.27	6	6.00
4. เพิ่มความปลอดภัย	1	2.56	3	4.92	4	4.00
5. ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน	8	20.51	8	13.12	16	16.00
6. ความสะอาด	-	-	2	3.28	2	2.00
7. ปรับปรุงเรื่องความสะดวก	3	7.69	-	-	3	3.00
8. ปรับปรุงราคา	-	-	1	1.64	1	1.00
9. การปรับปรุงราคาโดยลดราคา	-	-	1	1.64	1	1.00
10. เพิ่มความทันสมัย	3	7.69	10	16.39	13	13.00
11. เพิ่มความเร็วในการให้บริการ	6	15.38	6	9.84	12	12.00
12. เพิ่มบริการให้หลากหลาย	4	10.26	9	14.75	13	13.00
13. ปรับปรุงสถานที่จอดรถ	2	5.13	-	-	2	2.00
14. อื่น ๆ	-	-	2	3.28	2	2.00
<b>รวม</b>	<b>39</b>	<b>39.00</b>	<b>61</b>	<b>61.00</b>	<b>100</b>	<b>100.00</b>

หมายเหตุ - ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ  
 - ค่าร้อยละ คือ ค่าร้อยละตามสดมภ์

จากตารางที่ 51 แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่โรงแรมที่หนองคายควรปรับปรุงมากที่สุดคือ ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 20.51 ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์สิ่งที่ควรปรับปรุงมากที่สุด คือ เพิ่มความทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 16.39

ตารางที่ 52 แสดงการปรับปรุงราคาในการให้บริการของโรงแรมตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม

การปรับปรุงราคา	ความคิดเห็นต่อโรงแรมที่หนองคาย				ความคิดเห็นต่อโรงแรมที่เวียงจันทน์				รวม	
	ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคาย		ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์		ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคาย		ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพิ่มราคา	6	5.71	50	86.20	4	17.40	4	4.17	64	22.70
2. ลดราคา	99	94.29	8	13.80	19	82.60	92	96.83	218	77.30
รวม	105	37.23	58	20.57	23	8.17	96	34.03	282	100.00

- หมายเหตุ - ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคาย และที่เวียงจันทน์
- ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคาย และเป็นผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคาย และที่เวียงจันทน์
  - ค่าร้อยละ คือ ค่าร้อยละตามสดมภ์

จากตารางที่ 52 แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและให้สัมภาษณ์ที่หนองคาย ส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการลดราคาลง คิดเป็นร้อยละ 94.29 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ที่เคยใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าควรเพิ่มราคา คิดเป็นร้อยละ 86.20

สำหรับโรงแรมที่เวียงจันทน์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายที่เคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าควรลดราคา คิดเป็นร้อยละ 82.60 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ ที่เคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าควรลดราคาเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 96.83

เมื่อพิจารณาโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่า โรงแรมทั้งที่หนองคายและที่เวียงจันทน์ควรลดราคา คิดเป็นร้อยละ 77.30 ส่วนที่เห็นว่าควรเพิ่มราคา คิดเป็นร้อยละ 22.70

## สรุปข้อมูลจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ผู้ให้บริการโรงแรมให้ข้อเสนอแนะว่าโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ควรปรับปรุงและเพิ่มเติมบริการต่างๆ โดยผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนสามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### โรงแรมที่หนองคาย

บริการที่เพิ่มเติมที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้พึงพอใจได้ มีจำนวน 42 คำตอบ ประกอบด้วย

- 1) สถานบันเทิงที่ครบวงจร 15 คำตอบ
- 2) สถานออกกำลังกายหรือศูนย์สุขภาพที่ทันสมัย มีอุปกรณ์ครบครัน 10 คำตอบ
- 3) บริการนำเที่ยว และข่าวสารเอกสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของจังหวัด แผนที่ต่างๆ

6 คำตอบ

- 4) ร้านอาหารที่เปิดตลอด 24 ชั่วโมง 5 คำตอบ
- 5) บริการเช่ารถ / มีรถรับส่ง 3 คำตอบ
- 6) บริการจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน 2 คำตอบ
- 7) บริการอื่นๆ เช่น ติดต่อที่พักที่อื่นให้เมื่อห้องพักของโรงแรมเต็ม 1 คำตอบ

### โรงแรมที่เวียงจันทน์

บริการที่เพิ่มเติมที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ให้พึงพอใจได้มีจำนวน 49 คำตอบ ประกอบด้วย

- 1) สถานออกกำลังกาย เช่น สระว่ายน้ำ สนามเทนนิส สนามกอล์ฟ 14 คำตอบ
- 2) ศูนย์การค้า 10 คำตอบ
- 3) สถานบันเทิงต่างๆ เช่น โรงภาพยนตร์ ดิสโกเธค คาราโอเกะ ผับ คอกเทลเลาจ์ อาบอบนวด คาสิโน เป็นต้น 8 คำตอบ
- 4) จัดให้มีบริเวณเกี่ยวกับเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เช่น บริการคอมพิวเตอร์ แฟกซ์ เทเล็กซ์ 7 คำตอบ
- 5) ร้านอาหารที่มีคุณภาพ มีความทันสมัย 6 คำตอบ
- 6) รถบริการนำเที่ยว รถเช่า ฯลฯ 4 คำตอบ