

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมในการใช้บริการโรงแรมของผู้ใช้บริการ มุ่งเหตุจูงใจในการใช้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรม ตลอดจนเพื่อเปรียบเทียบการให้บริการ การให้บริการ และระดับความพอใจในการใช้บริการระหว่างโรงแรม ที่ตั้งอยู่ในเขตชายแดนไทย คือจังหวัดหนองคายและสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว คือนครเวียงจันทน์ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมดังกล่าว

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามจำนวน 4 ชุด ประกอบด้วยแบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคาย ผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคายและผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่เวียงจันทน์ ซึ่งแบบสอบถามแต่ละชุดจะมีคำถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้บริการและการให้บริการ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ 250 คน จากการตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดแล้ว ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 221 ชุด คิดเป็นร้อยละ 88.40 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับผลต่างของค่าเฉลี่ยของประชากร และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลของโรงแรม

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์มีสัดส่วนของเพศหญิงและชายใกล้เคียงกัน เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างทั้งหมดแล้ว พบว่าส่วนใหญ่เป็นหญิงร้อยละ 50.68 มีอายุระหว่าง 26-35 ปี ร้อยละ 42.99 สถานภาพโสด ร้อยละ 50.68 การศึกษาชั้นสูงสุดระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.04 อาชีพข้าราชการ-พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 41.79 รายได้ส่วนตัวต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 28.96 รายได้ครัวเรือนต่อเดือน 30,001-70,000 บาท ร้อยละ 29.41 รายได้ของโรงแรมต่อเดือน (เฉพาะกลุ่มผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโรงแรม) น้อยกว่า 1 ล้านบาท ร้อยละ 40.00

2. ข้อมูลการใช้บริการและการให้บริการ

2.1 ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่เคยใช้บริการห้องพักและสถานบันเทิงที่หนองคาย แกรนด์ธานี เป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 20.10 สำหรับการให้บริการห้องพัก และคิดเป็นร้อยละ 39.05 สำหรับการให้บริการสถานบันเทิง สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่ เคยใช้บริการห้องพักที่โรงแรม Novotel เป็นลำดับที่ 1 โดยคิดเป็นร้อยละ 23.97 และใช้บริการสถานบันเทิงที่โรงแรม Apollo Hotel เป็นลำดับที่ 1 โดยคิดเป็นร้อยละ 22.92

บริการที่โรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์มีไว้เพื่อบริการลูกค้านั้น โรงแรมที่หนองคายส่วนใหญ่มีบริการห้องพักร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ บริการห้องอาหารและห้องจัดเลี้ยง คิดเป็นร้อยละ 28.00 และ 16.00 ตามลำดับ ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่มีบริการห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 26.20 รองลงมาคือ ห้องอาหารและสถานบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 23.80 และ 19.00 ตามลำดับ

บริการที่ผู้ให้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ส่วนใหญ่ใช้มากเป็นลำดับที่ 1 คือ ห้องพัก รองลงมาคือ ห้องอาหาร โดยที่หนองคาย คิดเป็นร้อยละ 77.78 และ 22.22 ตามลำดับ ที่เวียงจันทน์ คิดเป็นร้อยละ 72.72 และ 18.19 ตามลำดับ และสำหรับความถี่ในการใช้บริการนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายส่วนใหญ่ใช้บริการห้องพักน้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 61.18 สถานบันเทิง น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 40.26 และสถานออกกำลังกาย 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 37.14 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่ใช้บริการห้องพัก น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 49.40 สถานบันเทิง 2-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 54.05 และสถานออกกำลังกาย 2-3 ครั้งต่อเดือน ร้อยละ 40.00

ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายส่วนใหญ่ มีกิจกรรมหรือความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปที่เวียงจันทน์ ร้อยละ 50.48 เคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ร้อยละ 43.40 โดยโรงแรมที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ Lane Xang Hotel คิดเป็นร้อยละ 34.78 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่มีกิจกรรมหรือความจำเป็นที่จะต้องเดินทางไปที่หนองคาย ร้อยละ 73.96 และเคยใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย ร้อยละ 81.69 โดยโรงแรมที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ หนองคาย แกรนด์ธานี คิดเป็นร้อยละ 34.48

ช่วงของปีที่ใช้บริการมาใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงแรมในช่วงของปีที่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 55.56 และ ร้อยละ 100.00 ตามลำดับ สำหรับช่วงของเดือนที่ใช้บริการโรงแรมมาใช้บริการนั้น ทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มาใช้บริการโรงแรมในช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอนเช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ 90.90 ตามลำดับ โดยมีการใช้บริการประเภทต่างๆ ทั้งห้องพัก สถานบันเทิง สถานออกกำลังกายและบริการอื่นๆ ของโรงแรมทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ ในช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอนนิยมมาใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ในวันหยุดสุดสัปดาห์ คือ ร้อยละ 55.56 และ 90.91 ตามลำดับ

2.2 ข้อมูลมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการห้องพัก คือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย ร้อยละ 14.58 ในการใช้สถานบันเทิง คือ บรรยากาศดี ร้อยละ 11.83 ในการใช้สถานออกกำลังกายคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย และบรรยากาศดีด้วยสัดส่วนที่เท่ากันคือ ร้อยละ 12.96 สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการห้องพักคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย ร้อยละ 22.99 ในการใช้สถานบันเทิง คือ บรรยากาศดี ร้อยละ 21.01 ในการใช้สถานออกกำลังกาย คือ เคยใช้บริการมานาน ร้อยละ 19.67 และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรม เนื่องจากทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย ร้อยละ 12.97 บรรยากาศดี ร้อยละ 12.37 สำหรับผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์นั้น ส่วนใหญ่มีมูลเหตุจูงใจในการใช้บริการโรงแรมคือ ทำเลที่ตั้งที่สะดวกปลอดภัย 15.00 และบรรยากาศดี ร้อยละ 13.04

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า มูลเหตุจูงใจที่ผู้ใช้บริการโรงแรมมาใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย คือ ราคาเหมาะสม ร้อยละ 30.43 ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย ร้อยละ 17.39 และผู้บริหารโรงแรมที่เวียงจันทน์ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ามูลเหตุจูงใจที่ผู้ใช้บริการโรงแรมมาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ คือ บริการดี/พนักงานสุภาพ ร้อยละ 21.88 ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัยและราคาที่เหมาะสม ร้อยละ 18.75 เท่ากัน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการโรงแรม ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายให้ความสำคัญมากในปัจจัยเรื่องบรรยากาศภายในโรงแรม โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.24 การบริการดี/พนักงานกริยาวาจาสุภาพ และระบบความ

ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.16 และ 4.12 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย เห็นว่าผู้ใช้บริการโรงแรมให้ความสำคัญมากในปัจจุบันเรื่องบรรยากาศภายในโรงแรม โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.50 ทำเลที่ตั้งของโรงแรมและราคา มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.22 เท่ากัน และเมื่อพิจารณาโดยรวมของโรงแรมที่หนองคายจากค่าเฉลี่ยรวมระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ได้จากผู้ใช้บริการและจากผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม พบว่าปัจจัยที่สำคัญมากที่สุดที่ผู้ใช้บริการโรงแรมใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมคือ บรรยากาศภายในโรงแรมโดยมีค่าเฉลี่ย 4.37

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ให้ความสำคัญมากที่สุดในปัจจุบันเรื่องระบบความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.60 ให้ความสำคัญมากในปัจจุบันทำเลที่ตั้งของโรงแรม และการบริการดี พนักงานบริการวาจาสุภาพ มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.35 และ 4.24 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่เวียงจันทน์ เห็นว่าผู้ใช้บริการโรงแรมให้ความสำคัญมากในเรื่อง ทำเลที่ตั้งของโรงแรม โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.55 ระบบความปลอดภัยและมีบริการหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ 4.48 และ 4.25 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาโดยรวมของโรงแรมที่เวียงจันทน์จากค่าเฉลี่ยรวมระหว่างค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญที่ได้จากผู้ใช้บริการและจากผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรม พบว่าปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ผู้ใช้บริการใช้ในการตัดสินใจเลือกใช้โรงแรม คือ ระบบความปลอดภัย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.54

2.3 ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรม และเคยใช้บริการทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ได้ให้ข้อมูลเปรียบเทียบการใช้บริการคือ บริการหลักที่ใช้ส่วนใหญ่ที่โรงแรมที่หนองคาย คือ ห้องพัก ร้อยละ 41.79 รองลงมาคือ ห้องอาหารและ ห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 35.82 และ 11.94 ตามลำดับ ส่วนโรงแรมที่เวียงจันทน์นั้นบริการหลักที่ใช้ส่วนใหญ่คือ ห้องพัก ร้อยละ 40.63 รองลงมาคือ สถานบันเทิง และห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา คิดเป็นร้อยละ 28.13 และ 15.62 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรม คือที่หนองคายส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 44.44 โดยเป็นคนในประเทศ(คนไทย) ร้อยละ 64.29 และมาจากจังหวัดอื่นๆที่ไม่ใช่หนองคายที่ไม่ใช่คนลาว ร้อยละ 66.67 ผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มนักธุรกิจ ร้อยละ 54.55 โดยเป็นชาวต่างประเทศที่ไม่ใช่คนลาว

เป็นกลุ่มนักธุรกิจ ร้อยละ 54.55 โดยเป็นชาวต่างประเทศที่ไม่ใช่คนลาว ร้อยละ 55.00 ส่วนผู้ใช้บริการที่เป็นคนในประเทศนั้นส่วนใหญ่มาจากเมืองอื่นๆ ที่ไม่ใช่เวียงจันทน์ ร้อยละ 55.56

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายส่วนใหญ่มีกิจกรรม (จุดประสงค์) ในการใช้บริการโรงแรมคือ พบปะสังสรรค์ ร้อยละ 29.50 มาท่องเที่ยวและอบรมสัมมนา ร้อยละ 28.60 และ 18.10 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่มีกิจกรรมในการใช้บริการโรงแรมคือ พบปะสังสรรค์ ร้อยละ 42.71 ทำงานและมาเกี่ยวกับธุรกิจ ร้อยละ 16.67 และ 12.50 ตามลำดับ

**ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและ
กิจกรรมที่มาใช้บริการโรงแรม โดยใช้ Quisquare test ได้ผลดังนี้**

- อายุและกิจกรรม ที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคายไม่มีความสัมพันธ์กัน
- อาชีพและกิจกรรม ที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคายไม่มีความสัมพันธ์กัน
- รายได้ส่วนตัวต่อเดือนและกิจกรรม ที่มาใช้บริการโรงแรมที่หนองคายไม่มีความสัมพันธ์กัน

สัมพันธ์กัน

- อายุและกิจกรรมที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- อาชีพและกิจกรรมที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์มีความสัมพันธ์กัน
- รายได้ส่วนตัวต่อเดือนและกิจกรรมที่มาใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สัมพันธ์กัน

สัดส่วนการให้บริการโรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เคยใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ คือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคาย มีสัดส่วนการให้บริการโรงแรมที่หนองคายมากกว่าเวียงจันทน์ ร้อยละ 100.00 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ มีสัดส่วนการให้บริการที่เวียงจันทน์ มากกว่าร้อยละ 91.38

การเปรียบเทียบการให้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการโรงแรมต่อเดือนของโรงแรมที่หนองคายเปรียบเทียบกับโรงแรมที่เวียงจันทน์ ได้ผลการทดสอบคือ ค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งต่อเดือนในการใช้บริการโรงแรมทั้งบริการห้องพัก บริการสถานบันเทิงและสถานออกกำลังกายของผู้ใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและโรงแรมที่เวียงจันทน์ไม่แตกต่างกัน

2.4 ข้อมูลระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมมีระดับความพอใจโดยรวมต่อโรงแรมที่หนองคายในระดับพอใจมาก โดยผู้ตอบสอบถามที่เคยใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและให้สัมภาษณ์ที่หนองคาย มีระดับความพอใจโดยรวมในระดับพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 โดย

ระดับความพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.69 มีระดับความพอใจมากเกี่ยวกับบรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง ความปลอดภัยมี ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.88 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการโรงแรมที่หนองคาย แต่สัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์ มีความพอใจโดยรวมในระดับพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 มีระดับความพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับบริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิจยามารยาท โดยมีค่าเฉลี่ย 4.58 มีระดับความพอใจมากเกี่ยวกับความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09

สำหรับโรงแรมที่เวียงจันทน์นั้นผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมมีความพอใจโดยรวมในระดับพอใจปานกลาง โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่เคยใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ และสัมภาษณ์ที่เวียงจันทน์ มีความพอใจโดยรวมในระดับพอใจปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.41 มีระดับความพอใจมากเกี่ยวกับบรรยากาศ/ทำเลที่ตั้ง บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิจยามารยาท โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 และ 3.83 ตามลำดับ มีระดับความพอใจปานกลางเกี่ยวกับความสะดวกสบายในการให้บริการ ราคาเหมาะสม และความทันสมัย/ความรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32 2.98 และ 2.96 ตามลำดับ มีระดับความพอใจน้อยเกี่ยวกับบริการที่หลากหลายโดยมีค่าเฉลี่ย 2.47 และผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์แต่ให้สัมภาษณ์ที่หนองคาย มีระดับความพอใจโดยรวมในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 2.97 มีระดับความพอใจมากเกี่ยวกับบริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิจยามารยาท มีค่าเฉลี่ย 3.53 มีระดับความพอใจปานกลางเกี่ยวกับความสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.47 มีระดับความพอใจน้อยเกี่ยวกับบริการที่หลากหลาย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.48

สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโรงแรมที่หนองคายมีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมมีระดับความพอใจโดยรวมต่อโรงแรมที่หนองคายในระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 โดยมีระดับความพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับราคาเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ย 4.56 มีระดับความพอใจมากเกี่ยวกับบรรยากาศ/ทำเลที่ตั้งและความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.33 ผู้บริหารหรือตัวแทนธุรกิจโรงแรมที่เวียงจันทน์ มีความเห็นว่า ผู้ใช้บริการโรงแรมมีระดับความพอใจโดยรวมต่อโรงแรมที่เวียงจันทน์ในระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.40 โดยมีระดับความพอใจมากที่สุดเกี่ยวกับ บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่ กิจยามารยาท มีค่าเฉลี่ย 4.60 มีระดับความพอใจมากเกี่ยวกับราคาเหมาะสมและความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 4.50 และ 4.44 ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของโรงแรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพอใจต่อการให้บริการของโรงแรมที่หนองคายมากกว่าเวียงจันทน์กล่าวคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายมีระดับความพอใจมากต่อบริการของโรงแรมที่หนองคายโดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์มีระดับความพอใจมากต่อ

บริการของโรงแรมที่หนองคายเช่นเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.50 เมื่อพิจารณาโรงแรมที่เวียงจันทน์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายมีระดับความพอใจน้อยต่อการให้บริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.40 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ มีระดับความพอใจปานกลางต่อการให้บริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.18

เมื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมโดยรวมระหว่างโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ โดยทดสอบข้อมูลค่าเฉลี่ยทั้งจากผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายและที่เวียงจันทน์ พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการให้บริการโรงแรมที่หนองคายและค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการให้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ มีค่าแตกต่างกัน

2.5 ข้อมูลจุดเด่นและจุดด้อยของการให้บริการปัญหา และอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรม

2.5.1 จุดเด่นและจุดด้อยของการให้บริการของโรงแรมที่หนองคาย

สามารถสรุปจุดเด่นและจุดด้อยของการให้บริการของโรงแรมที่หนองคาย ได้ดังนี้

จุดเด่น

- 1) มีทำเลที่ตั้งที่ดี มีความสะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการมากกว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์
- 2) บรรยากาศดี เนื่องจากโรงแรมที่หนองคายส่วนใหญ่มักจะสร้างอยู่ริมแม่น้ำโขง ทำให้มีทัศนียภาพที่สวยงาม
- 3) มีบริการที่ดี รวดเร็ว
- 4) มีความทันสมัย อบอุ่น และสะอาด
- 5) ราคาค่าบริการถูกกว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์

จุดด้อย

- 1) บริการที่ไม่หลากหลายทำให้ผู้ใช้บริการบางคนเดินทางไปใช้บริการโรงแรมที่จังหวัดใกล้เคียง
- 2) ทำเลที่ตั้งของโรงแรมอยู่ห่างไกลตัวเมืองทำให้เดินทางไม่สะดวก
- 3) ทางราชการไม่สนับสนุนเท่าที่ควร
- 4) ปัญหาเรื่องความปลอดภัย
- 5) เป็นจังหวัดเล็กๆไม่มีแหล่งท่องเที่ยว จึงไม่ดึงดูดนักท่องเที่ยว
- 6) สิ่งแวดล้อมไม่ดี เช่น อากาศร้อน เสียงดัง

2.5.2 ข้อมูลจุดเด่นและจุดด้อยของการให้บริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์ สามารถสรุปจุดเด่นและจุดด้อยของการให้บริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์ ได้ดังนี้

จุดเด่น

- 1) ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตัวเมือง มีที่จอดรถกว้างขวาง
- 2) บรรยากาศดี เงียบสงบ ไม่วุ่นวาย มีความเป็นส่วนตัว
- 3) เป็นเมืองหลวงและจุดศูนย์กลางของประเทศ

จุดด้อย

- 1) โรงแรมมีการให้บริการที่ไม่หลากหลาย
- 2) ราคาค่าบริการค่อนข้างสูง แต่คุณภาพไม่เหมาะสมกับราคา
- 3) ไม่ทันสมัย ไม่ได้มาตรฐาน
- 4) การเดินทางเข้าประเทศไม่สะดวก และมีความยุ่งยากเกี่ยวกับเอกสารต่างๆทำ

ให้เสียเวลามาก

- 5) ความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัย เนื่องจากมีกฎระเบียบที่เคร่งครัด

2.5.3 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมที่หนองคาย

สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคได้ดังนี้

1) ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากพนักงานไม่มีความสามารถในด้านภาษาที่จะสื่อสารกับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน พนักงานไม่เข้าใจการบริการ และแรงงานหายาก

2) มีการแข่งขันกันสูง ทำให้ผู้ประกอบการบางรายต้องปิดตัวเองและต้นทุนการบริการที่สูง

3) ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม สถานที่คับแคบ ที่จอดรถไม่เพียงพอ การคมนาคมไม่สะดวก

4) การมีบริการที่ไม่หลากหลายและไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้โดยสะดวกและเกิดความไม่พึงพอใจ

5) ราคาค่าบริการที่ค่อนข้างสูง ซึ่งส่งผลให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการโรงแรมได้บ่อย

6) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรมทำให้ผู้ประสงค์จะใช้บริการไม่สามารถหาข้อมูลได้

7) ผู้ใช้บริการไม่นิยมพักที่โรงแรมในหนองคาย แต่จะไปพักที่จังหวัดใกล้เคียง

8) ปัญหาผู้ใช้บริการอ้างสิทธิ์ในการใช้บริการฟรี ไม่เสียค่าใช้จ่าย

2.5.4 ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์

สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรค ได้ดังนี้

- 1) ปัญหาด้านบุคลากร เนื่องจากพนักงานของโรงแรมมีความรู้ต่ำ มีจำนวนมาก แต่ไม่มีคุณภาพ ไม่เอาใจใส่ลูกค้า บริการลูกค้าไม่ดี ไม่ให้ความร่วมมือกับผู้บริหาร
- 2) ไม่ทันสมัย ไม่ได้มาตรฐาน เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆในโรงแรมมีไม่ครบถ้วนเพียงพอ มีอายุการใช้งานนาน ระบบการติดต่อสื่อสารไม่ดี
- 3) ทำเลที่ตั้งไม่ดี ทำให้เดินทางไม่สะดวก และสถานที่จอดรถคับแคบ
- 4) การมีบริการที่ไม่หลากหลาย ไม่ครบวงจร
- 5) ค่าบริการสูงเกินไป ในขณะที่คุณภาพของโรงแรมยังไม่ดีเท่าที่ควร คุณภาพไม่เหมาะสมกับราคา
- 6) กฎระเบียบเข้มงวด ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่
- 7) ผู้ใช้บริการขาดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัย

2.6 ข้อมูลข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและเพิ่มเติมบริการของโรงแรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้เคยใช้บริการโรงแรมเฉพาะที่หนองคาย และเฉพาะที่เวียงจันทน์ และกลุ่มที่เคยใช้บริการทั้ง 2 แห่ง ได้ให้ความคิดเห็นต่อสิ่งที่โรงแรมควรปรับปรุงคือ ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายส่วนใหญ่เห็นว่าโรงแรมที่หนองคายควรปรับปรุงเรื่องราคาที่ใช้บริการ ร้อยละ 19.40 เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 14.24 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่เห็นว่าโรงแรมที่หนองคายควรปรับปรุงเรื่องความปลอดภัย ร้อยละ 21.65 เพิ่มความทันสมัยและเพิ่มบริการให้หลากหลายร้อยละ 19.59 เท่ากัน

สำหรับสิ่งที่โรงแรมที่เวียงจันทน์ควรปรับปรุงนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายส่วนใหญ่เห็นว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์ ควรปรับปรุงเรื่องราคาที่ใช้บริการ ร้อยละ 15.75 ปรับปรุงความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน ร้อยละ 14.17 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่เห็นว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์ควรปรับปรุงเรื่องราคาที่ใช้บริการร้อยละ 13.26 เพิ่มความทันสมัยและเพิ่มบริการให้หลากหลายร้อยละ 13.05 และ 12.63 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารหรือตัวแทนของธุรกิจโรงแรมที่หนองคาย ได้ให้ความคิดเห็นต่อสิ่งที่โรงแรมที่หนองคายควรปรับปรุงคือ ความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 20.51 เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ร้อยละ 15.38 ผู้ตอบแบบโรงแรมที่เวียงจันทน์ควรปรับปรุง คือ เพิ่มความทันสมัย ร้อยละ 16.39 ปรับปรุงบริการมารยาทความเอาใจใส่การให้บริการของพนักงาน และเพิ่มบริการให้หลากหลาย ร้อยละ 14.75 เท่ากัน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้ที่เคยใช้บริการโรงแรม ทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์ ได้ให้ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงราคาในการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าโรงแรมที่หนองคาย ควรมีการลดราคาลง คิดเป็นร้อยละ 94.29 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโรงแรมที่หนองคายควรเพิ่มราคา คิดเป็นร้อยละ 86.20 สำหรับความคิดเห็นต่อการปรับปรุงราคาในการใช้บริการโรงแรมที่เวียงจันทน์ ผู้ตอบแบบสอบถามที่หนองคายส่วนใหญ่เห็นว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์ควรมีการลดราคาลง ร้อยละ 82.60 ผู้ตอบแบบสอบถามที่เวียงจันทน์ส่วนใหญ่เห็นว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์ ควรมีการลดราคาลงร้อยละ 96.83

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การค้นพบในการวิจัยครั้งนี้ มีข้ออภิปรายซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นประเด็นต่างๆที่มีความสำคัญดังนี้ คือ

1. พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรม

พบว่าพฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ บริการของโรงแรมที่ใช้ส่วนใหญ่คือบริการห้องพัก บริการห้องอาหาร และสถานบันเทิง ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ นั้น ที่หนองคายมีความถี่ในการใช้บริการทั้งห้องพัก สถานบันเทิง และสถานออกกำลังกาย ส่วนใหญ่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อเดือน ส่วนที่เวียงจันทน์นั้นความถี่ในการใช้บริการห้องพักส่วนใหญ่ต่ำกว่า 1 ครั้งต่อเดือน สถานบันเทิงและสถานออกกำลังกายความถี่ 2-3 ครั้งต่อเดือน ทั้งโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ผู้ให้บริการมาใช้บริการโรงแรมในช่วงของปีและช่วงของเดือนที่ไม่แน่นอน แต่นิยมมาใช้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์

2. มูลเหตุจูงใจและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม

พบว่ามูลเหตุจูงใจในการใช้บริการทั้งห้องพัก สถานบันเทิง และสถานออกกำลังกายทั้งที่หนองคายและเวียงจันทน์คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ทำเลที่ตั้งสะดวกปลอดภัย บรรยากาศดี บริการดี พนักงานสุภาพ ราคาเหมาะสม

มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมคล้ายคลึงกันเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ให้ความสำคัญมากเกี่ยวกับบรรยากาศภายในโรงแรม บริการดี พนักงานกริยาวาจาสุภาพ ทำเลที่

ตั้งของโรงแรม มีบริการหลากหลาย และระบบความปลอดภัย แต่ที่เวียงจันทน์จะให้ความสำคัญเรื่องระบบความปลอดภัยมากที่สุด โดยมากกว่าที่หนองคาย

3. เปรียบเทียบการใช้บริการ และระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรม

พบว่าเมื่อเปรียบเทียบการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ พบว่าค่าเฉลี่ยจำนวนครั้งในการใช้บริการของโรงแรมทั้งห้องพัก สถานบันเทิง และสถานออกกำลังกายไม่แตกต่างกัน มีการใช้บริการของโรงแรมที่คล้ายคลึงกัน คือ ห้องพัก ห้องอาหาร สถานบันเทิง และห้องจัดเลี้ยง/สัมมนา กลุ่มผู้ใช้บริการของโรงแรมทั้งสองแห่งมีอาชีพคล้ายคลึงกันกล่าวคือ เป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน และนักธุรกิจ แต่มีกลุ่มผู้ใช้บริการโรงแรมแตกต่างกันกล่าวคือ โรงแรมที่หนองคาย ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการเป็นคนในประเทศ (ชาวไทย) แต่โรงแรมที่เวียงจันทน์ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นชาวต่างประเทศที่มีใช้คนลาว

กิจกรรมหรือจุดประสงค์ในการใช้บริการโรงแรมทั้งสองแห่งคล้ายคลึงกันกล่าวคือ เพื่อพบปะสังสรรค์ มาท่องเที่ยวและมาเกี่ยวกับธุรกิจ และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลและกิจกรรมในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายนั้น พบว่าทั้งอายุ อาชีพและรายได้ส่วนตัวต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมที่มาใช้บริการโรงแรม ส่วนที่เวียงจันทน์นั้นมีเพียงอาชีพเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมในการใช้บริการโรงแรม

เมื่อเปรียบเทียบระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมระหว่างโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์ โดยการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจ พบว่าค่าเฉลี่ยของระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายและเวียงจันทน์มีค่าแตกต่างกัน โดยมีระดับความพอใจในการใช้บริการโรงแรมที่หนองคายมากกว่าเวียงจันทน์ โดยมีระดับความพอใจมากที่สุดต่อบริการของโรงแรมที่หนองคาย แต่มีระดับความพอใจปานกลางต่อบริการของโรงแรมที่เวียงจันทน์ โดยที่หนองคายนั้นมีระดับความพอใจมากที่สุดในเรื่องความสะดวกสบาย บริการของพนักงาน การดูแลเอาใจใส่รักษามารยาท และมีระดับความพอใจมากในเรื่อง บรรยากาศ/ทำเลที่ตั้งและความปลอดภัยและความสามารถในการสื่อสารด้านภาษาของพนักงาน

4. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของโรงแรม

4.1 โรงแรมที่หนองคาย

พบว่าโรงแรมที่หนองคายมีจุดเด่น เรื่อง ทำเลที่ตั้งที่ดี มีความสะดวกต่อการเดินทางไปใช้บริการ บรรยากาศดี บริการดี มีความทันสมัย และราคาค่าบริการถูกกว่าที่เวียงจันทน์ แต่มีจุดด้อยเรื่อง บริการไม่หลากหลาย ทำเลที่ตั้งห่างไกลตัวเมือง การคมนาคมของถนนบางสายไม่ดี ไม่มีแหล่งท่องเที่ยวที่ดึงดูดใจและสิ่งแวดล้อมไม่ดี และมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ คือ

- 1) ปัญหาด้านคุณภาพของบุคลากร พนักงานขาดความรู้ ความสามารถด้านภาษาและด้านการบริการ และปัญหาด้านแรงงาน
- 2) ปัญหาการแข่งขันสูง ทำให้ต้นทุนบริการสูง
- 3) ปัญหาด้านทำเลที่ตั้งและสถานที่ที่ไม่เหมาะสม
- 4) การบริการไม่หลากหลาย และไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้าทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พึงพอใจ
- 5) ราคาค่าบริการที่ค่อนข้างสูง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้บ่อยๆ
- 6) ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์และการให้ข่าวสารข้อมูลแก่ลูกค้า
- 7) ผู้ใช้บริการไม่นิยมพักที่โรงแรมในหนองคาย แต่ไปพักจังหวัดใกล้เคียง

4.2 โรงแรมที่เวียงจันทน์

พบว่าโรงแรมที่เวียงจันทน์ มีจุดเด่นคือ ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ตัวเมือง บรรยากาศดี เงียบสงบ และมีจุดด้อยคือ การบริการที่ไม่หลากหลาย ค่าบริการค่อนข้างสูงแต่คุณภาพไม่เหมาะสมกับราคา ไม่ทันสมัย ไม่ได้มาตรฐาน และมีความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยเนื่องจากมีกฎระเบียบที่เคร่งครัด และมีปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการคือ

- 1) ปัญหาด้านคุณภาพของบุคลากร พนักงานของโรงแรมมีความรู้ต่ำ ไม่มีคุณภาพและไม่เอาใจใส่ลูกค้า บริการลูกค้าไม่ดีและไม่ให้ความร่วมมือกับผู้บริหาร
- 2) ไม่ทันสมัย ไม่ได้มาตรฐาน ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ การติดต่อสื่อสารไม่ดี
- 3) ทำเลที่ตั้งไม่ดี ทำให้เดินทางไม่สะดวก
- 4) บริการไม่หลากหลาย ไม่ครบวงจร
- 5) ค่าบริการสูงเกินไป คุณภาพไม่เหมาะสมกับราคา
- 6) กฎระเบียบเข้มงวด ทำให้ไม่สามารถใช้บริการได้อย่างเต็มที่
- 7) ผู้ใช้บริการขาดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและเพิ่มเติมบริการของโรงแรมที่หนองคาย เพื่อให้สามารถแข่งขันกับโรงแรมที่เวียงจันทน์ได้ พร้อมทั้งสามารถตอบสนองความต้องการให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจมากยิ่งขึ้น มีดังนี้ คือ

1. **ปรับปรุงโรงแรมและระบบการบริการภายในโรงแรม** เพื่อให้สนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เกิดความพอใจมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญมากที่สุด คือ ระบบความปลอดภัย เพราะจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ให้บริการ นอกจากนี้ควรมีการเพิ่มบริการให้หลากหลายและครบวงจร มีการปรับปรุงความสะดวกสบายที่ต้องให้กับผู้ให้บริการ มีการตกแต่งสถานที่ให้เกิดความมีระเบียบเรียบร้อย ปรับปรุงเรื่องความสะดวก และมีส่วนที่จอดรถที่สะดวกสบายกว้างขวาง เป็นต้น
2. **พัฒนาคุณภาพและอบรมพนักงานที่ให้บริการและบุคลากรในโรงแรม** ให้มีความรู้ความสามารถและเข้าใจงานด้านการบริการและความสามารถในการสื่อสารด้านภาษา ปรับปรุงกิริยามารยาท การแต่งกาย ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า การให้บริการที่รวดเร็วและประทับใจ รวมทั้งการมีผู้บริหารโรงแรมที่เป็นมืออาชีพ
3. **ปรับลดราคาและค่าบริการให้เหมาะสมยิ่งขึ้น** เนื่องจากผู้บริกรยังเห็นว่าราคาในการให้บริการของโรงแรมที่หนองคายยังสูงเกินไป การปรับลดค่าบริการในบริการบางอย่างจะทำให้ผู้บริกรสามารถมาใช้บริการได้บ่อยมากขึ้น ซึ่งจะทำได้โดยรวมแล้วมีผลดีกับโรงแรม
4. **ศึกษาวิจัยถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ** เพื่อจะได้สามารถปรับปรุงบริการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับความต้องการได้
5. **ปรับปรุงการโฆษณาประชาสัมพันธ์และระบบการให้ข้อมูลข่าวสารโรงแรม** มีการใช้สื่อต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักกว้างขวางมากขึ้น รวมทั้งการร่วมมือกับภาครัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เพื่อกระจายข่าวสารให้กว้างขึ้น
6. **เพิ่มเติมบริการอื่นๆ** เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ให้บริการโรงแรม เช่น สถานบันเทิงที่ครบวงจร สถานออกกำลังกายหรือศูนย์สุขภาพที่ทันสมัย มีอุปกรณ์ครบครัน มีบริการนำเที่ยว บริการเช่ารถหรือรถรับส่ง และการให้ข่าวสารหรือเอกสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวของจังหวัด