

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือว่าเป็นธุรกิจหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้ประเทศชาติของเรามีรายได้รวมทั้งทำให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจหลายประเภท ทั้งธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงและธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม เช่น ธุรกิจเกี่ยวกับที่พัก ธุรกิจเกี่ยวกับการเดินทาง การนำเที่ยวและการขนส่ง ธุรกิจเกี่ยวกับอาหาร ธุรกิจเกี่ยวกับการเงิน ธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจเกี่ยวกับการสื่อสารและโทรคมนาคม ตลอดจนถึงการผลิตสินค้าทั้งสินค้าเกษตรสินค้า OTOP สินค้าหัตถกรรม และสินค้าที่เกิดจากภูมิปัญญาชาวบ้านทั้งหลาย บทบาทที่สำคัญมากของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือทำให้เกิดรายได้และทำให้เกิดอาชีพ ทำให้ประชาชนมีงานทำ ส่งผลให้เกิดผลในทิศทางที่ดีในแง่เศรษฐกิจและสังคม (อรุณี หอมเศรษฐี, 2554, หน้า 6)

ธุรกิจที่พักแรมเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และเป็นธุรกิจที่สร้างรายได้และสร้างอาชีพที่สำคัญ ธุรกิจที่พักแรมมีหลากหลายธุรกิจ อาทิเช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ คอนโดมิเนียม บ้านเช่า อพาร์ทเมนต์ บังกะโล โฮเต็ล หอพัก แคมป์ รีสอร์ท และเรือนแพ เป็นต้น ที่พักแต่ละประเภทมีราคาหลายระดับต่างกันตามขนาดของที่พัก สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ ความปลอดภัย ความสะดวกในการเดินทาง การที่นักท่องเที่ยวจะเลือกที่พักแบบใด ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ด้าน อาทิเช่น รายได้ ทัศนียภาพของตัวนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางไป เป็นต้น ธุรกิจที่พักแรมสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศได้จำนวนมาก (กรมการท่องเที่ยว, 2556, หน้า 5)

โรงแรมเป็นธุรกิจที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของภาคเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและเป็นเสมือนดัชนีชี้วัดความเติบโตทางเศรษฐกิจของพื้นที่นั้น ๆ เพราะโรงแรมส่วนมากจะจัดตั้งขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มาเยี่ยมชมทั้งในด้านธุรกิจและด้านการท่องเที่ยวในเรื่องที่พักและการจัดหาอาหารไว้บริการ จังหวัดอุดรธานีเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยว ทั้งทางด้านประวัติศาสตร์ ประเพณี วัฒนธรรม โดยแต่ละปีจะมีงานเทศกาลต่าง ๆ มากมายและงานประเพณีที่ได้สร้างชื่อเสียงแก่จังหวัดมากที่สุด คือ ประเพณีบุญบั้งไฟล้าน ตำบลบ้านธาตุ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ในช่วงงานเทศกาลดังกล่าวมีส่วนทำให้ธุรกิจที่พักของจังหวัดอุดรธานี เติบโตขึ้น

ตามกระแสการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นในทุก ๆ ปี โดยในปี พ.ศ. 2555 มีผู้มาเยี่ยมเยือนจังหวัดอุดรธานี ถึง 2,973,569 คน โดยมีผู้เข้าพักแรม จำนวน 6,076 ห้อง โดยแยกเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 1,491,968 คน ชาวต่างประเทศ จำนวน 46,946 คน ( กรมการท่องเที่ยว , 2556 , หน้า 8 )

โรงแรมปั้นหยา เรสซิเดนซ์ เป็นโรงแรมขนาดกลางตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครอุดรธานี เป็นโรงแรมที่เปิดให้บริการ เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2555 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นโรงแรมที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมายที่เข้ามาใช้บริการ ให้ตรงใจลูกค้ามากที่สุด โดยเริ่มแรกเปิดห้องพักได้ 30 ห้อง แล้วหลังจากนั้น 4 เดือน ได้เปิดเต็มรูปแบบ ซึ่งพร้อมบริการห้องพัก จำนวน 60 ห้อง มีห้องประชุม และห้องจัดเลี้ยงที่สามารถรองรับผู้เข้าร่วมงานได้ 200 – 300 คน มีบริการที่จอดรถยนต์ที่สะดวก มีบริการห้องออกกำลังกาย บริการสปา บริการซาวน่า และด้วยความเป็นโรงแรมที่เพิ่งเปิดให้บริการไม่นานนัก การบริการ การประชาสัมพันธ์ และการตลาด ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงการบริหารงานมีจุดบริการที่หลากหลาย ทำให้มีต้นทุนด้านการบริหาร และต้นทุนด้านการดำเนินงานสูงมาก ซึ่ง จากการคำนวณจุดคุ้มทุนของโรงแรม จะต้องมีผู้เข้าพักต่อคืนโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 50% ของจำนวนห้องพักทั้งหมด แต่จากการคำนวณ ตั้งแต่วันที่เปิดโรงแรมจนถึงสิ้นปี 2556 ปรากฏว่ามีผู้เข้าพักต่อคืนเพียง 30% เท่านั้น ซึ่งน้อยกว่าจุดคุ้มทุนที่คำนวณไว้มากพอสมควร ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ที่ใช้บริการห้องพักจะเป็นลูกค้าที่มาจัดงานประชุมสัมมนาที่ทางโรงแรม ซึ่งในจังหวัดอุดรธานีมีโรงแรมที่สามารถรองรับการจัดงานประชุมขนาดใหญ่อยู่หลายแห่ง ทำให้การคิดราคาห้องพัก หรือค่าเช่าห้องประชุมต้องคำนวณกันอย่างละเอียด รอบคอบ เพื่อไม่ให้สูญเสียลูกค้าให้กับโรงแรมคู่แข่ง และไม่ทำให้โรงแรมต้องขาดทุนจากการขายที่ผิดพลาด ในปัจจุบัน โรงแรมมียอดผู้พักแรมเพิ่มมากขึ้น แต่ยังไม่ถือว่าประสบความสำเร็จเท่าที่ควรจะเป็น เนื่องจากประวัติของผู้เข้าจะเป็นลูกค้าที่เข้ามาใหม่เป็นส่วนใหญ่ สำหรับลูกค้าเดิม พบว่า มีเข้ามาพักแรมน้อยมาก ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่โรงแรมปั้นหยา เรสซิเดนซ์ จะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ และได้รับผลกำไรที่สูงสุด ประกอบกับจังหวัดอุดรธานีเป็นจังหวัดที่มีพื้นที่ใกล้เคียงจังหวัดหนองคาย และประเทศสาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว และในปี พ.ศ. 2558 เป็นปีแห่งการเปิดตลาดการค้า AEC หรือ Asean Economics Community คือการรวมตัวของชาติใน Asean 10 ประเทศ โดยมี ไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา บรูไน เพื่อที่จะให้มีผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจร่วมกัน ดังนั้นการเดินทางเข้ามาลงทุนทางการค้าในพื้นที่จังหวัดอุดรธานีของนักท่องเที่ยวในต่างประเทศย่อมมีมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มของความต้องการที่พักที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นตามอัตราการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ในอนาคต และส่งผลให้เกิดการแข่งขันในอุตสาหกรรมโรงแรม ดังนั้น เพื่อเป็นการเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมที่จะให้บริการตามความต้องการของนักท่องเที่ยวผู้ใช้บริการที่พัก นักลงทุนหรือผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมจึงจำเป็นที่จะต้องทราบความต้องการของผู้ใช้บริการที่พัก หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจเลือกที่พัก เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุง กลยุทธ์ วิธีการส่งเสริมการตลาด และพัฒนาการให้บริการเพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการที่พัก เพื่อให้การดำเนินธุรกิจที่พักประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการวางแผนยุทธศาสตร์การสร้างภาพพจน์ของลูกค้านักท่องเที่ยว รีสอร์ทหรู เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่รุนแรง สามารถเจริญเติบโตและอยู่รอดได้อย่างยั่งยืน

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมหรู รีสอร์ทหรู อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมหรู รีสอร์ทหรู อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์

## สมมติฐานการวิจัย

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมหรู รีสอร์ทหรู อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาพักและใช้บริการในโรงแรมหรู รีสอร์ทหรู อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 320 คน ( ที่มา : ฝ่ายบริการห้องพัก เดือน มีนาคม 2557 ) สุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ( simple random sampling )

ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 175 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ  
โดยใช้ตารางการสุ่มของ Krejcie and Morgan ( 1970 , p . 608 )

## 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ ( independent variables ) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- รายได้เฉลี่ยต่อปี

2.2 ตัวแปรตาม ( dependent variables ) คือ ส่วนประสมที่นักท่องเที่ยวเลือกใช้บริการ แบ่งออกเป็น

- ด้านผลิตภัณฑ์
- ด้านราคา
- ด้านการจัดจำหน่าย
- ด้านการส่งเสริมการตลาด
- ด้านบุคคล
- ด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
- ด้านกระบวนการ

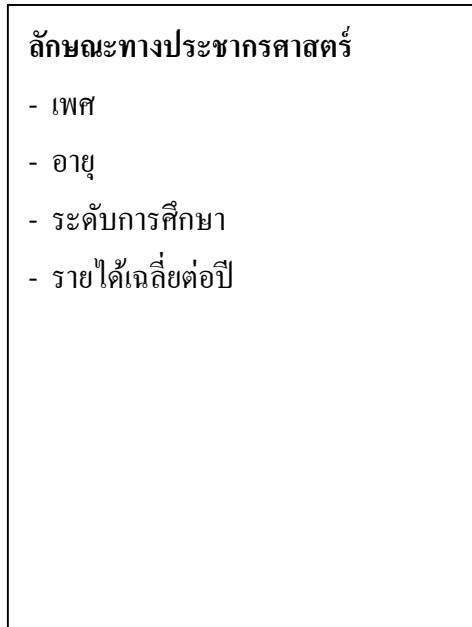
## 3. ขอบเขตด้านเวลา

ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาระหว่างเดือน กันยายน ถึงเดือน ธันวาคม 2557

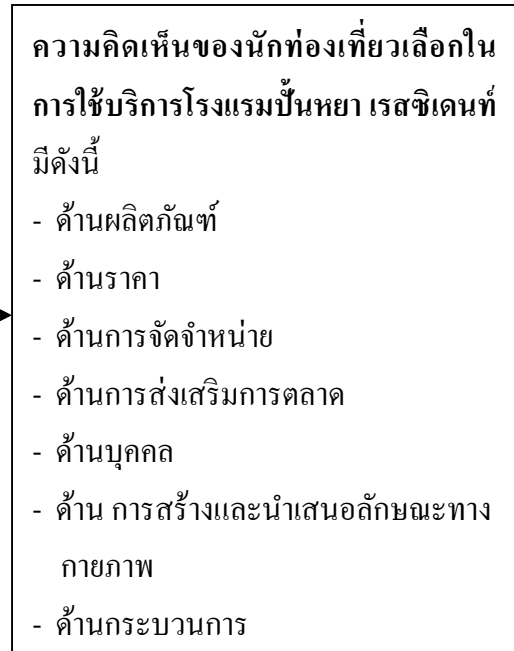
## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรมบนเขา  
เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดของ  
Stanton and Others ( 1991 , p . 141 ) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

### ตัวแปรอิสระ



### ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความคิดเห็น** หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกที่มีต่อการใช้บริการในโรงแรมบันหยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

**นักท่องเที่ยว** หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาพักแรมและใช้บริการผลิตภัณฑ์ในโรงแรมบันหยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

**โรงแรมบันหยา** หมายถึง ที่พักแรมที่สร้างขึ้นเฉพาะแบ่งเป็นห้องพักมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและเก็บค่าเช่าเป็นรายห้องหรือรายวัน ในที่นี้หมายถึง โรงแรมบันหยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ตั้งอยู่เลขที่ 424 หมู่ 7 ซอยบ้านเก่าน้อย ตำบลหมากแข้ง อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการ โรงแรมบ้านยา เรสซิเดนซ์ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. ได้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการ จำแนกตามลักษณะของประชากรศาสตร์
3. ผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าอิสระนี้ ไปเป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงการดำเนินธุรกิจประเภทที่พักแรมในจังหวัดอุดรธานี

มหาวิทยาลัยราชภัฏchonburi