

ปัจจัยการเลือกห้องพักอาศัยของนักท่องเที่ยวในโรงแรมระดับ 3 ดาว
: กรณีศึกษา โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพมหานคร



นายกฤษณะ พัทธภิญโญพงศ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเอกพัฒนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาเคหการ ภาควิชาเคหการ
คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2549
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

FACTORS FOR THREE-STAR HOTEL ROOM SELECTION BY TOURISTS
: A CASE STUDY OF RIVERSIDE HOTEL BANGKOK METROPOLITAN

Mr. Krissana Patcharapinyopong

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Housing Development Program in Housing

Department of Housing

Faculty of Architecture

Chulalongkorn University

Academic Year 2006

Copyright of Chulalongkorn University

491241

กฤษณะ พัชรภิญโญพงศ์ : ปัจจัยการเลือกห้องพักอาศัยของนักท่องเที่ยวในโรงแรมระดับ 3 ดาว : กรณีศึกษา โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพมหานคร. (FACTORS FOR THREE-STAR HOTEL ROOM SELECTION BY TOURISTS : A CASE STUDY OF RIVERSIDE HOTEL BANGKOK METROPOLITAN) อ.ที่ปรึกษา :ผศ. ดร.เสาวลักษณ์ เลิศบุศย์ สุรพลชัย, 170 หน้า.

การศึกษาปัจจัยการเลือกห้องพักอาศัยของนักท่องเที่ยวในโรงแรมระดับ 3 ดาว กรณีศึกษาโรงแรม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจศึกษาภาพของโรงแรมในการพัฒนาที่อยู่อาศัยแบบชั่วคราวประเภทโรงแรมระดับ 3 ดาว สำหรับนักท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว 2) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบห้องพักอาศัยในโรงแรมของนักท่องเที่ยว และ 3) เพื่อศึกษาถึงรูปแบบของห้องพักอาศัยในโรงแรม ให้มีความเหมาะสมต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและการให้บริการด้านที่พักอาศัยเพื่อตอบสนองต่ออุปสงค์ของนักท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน รวมทั้งจะได้ทราบข้อมูลพื้นฐาน และความต้องการการเลือกใช้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกในการพักอาศัยที่โรงแรมจัดให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ในการศึกษาครั้งนี้ได้เป็นการสำรวจศึกษาภาพของการพัฒนาที่อยู่อาศัยแบบชั่วคราวประเภทโรงแรมระดับ 3 ดาว ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย และโรงแรมโดยทั่วไปที่มีเงื่อนไขในการทำนองเดียวกันกับกรณีศึกษา เพื่อการตัดสินใจวางแผนและพัฒนากิจการโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงยกระดับการให้บริการที่มีคุณภาพและมาตรฐานในระดับที่สูงขึ้น เป็นปัจจัยสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยให้มีศักยภาพและเป็นแหล่งที่มาของรายได้สำคัญของประเทศ

การศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยการเลือกห้องพักอาศัยของนักท่องเที่ยวในโรงแรมระดับ 3 ดาว กรณีศึกษาโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One Shot Descriptive Study) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระเบียบวิธีวิจัย โดยที่กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมริเวอร์ไซด์ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2549 ถึงเดือน มกราคม 2550 จำนวนทั้งหมด 367 คน จากจำนวนประชากร 5,090 คน จำแนกกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาสัปดาห์ กลุ่มที่ไม่ได้จองห้องพักโดยตรงและกลุ่มที่จองห้องพักโดยตรง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาด้วยการวิจัยแบบสำรวจ โดยให้นักท่องเที่ยวตอบแบบสอบถามซึ่งมีทั้งแบบปลายปิดและปลายเปิดพร้อมทั้งมีการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้องในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากโรงแรมและเอกสารต่างๆ

ผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยพบว่า รูปแบบของห้องพักอาศัยมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์การท่องเที่ยว ซึ่งจุดประสงค์การพักอาศัยเพื่อการพักผ่อนพบว่าห้องชุดทุกประเภทจะมีอัตราการเข้าพักอาศัยคิดเป็นร้อยละ 42.23 ถ้าจุดประสงค์การพักอาศัยเพื่อการสัมมนาพบว่าใช้ห้องแบบ Superior และ Deluxe เท่านั้น จะมีอัตราการเข้าพักอาศัยคิดเป็นร้อยละ 10.63 แต่จุดประสงค์การพักอาศัยเพื่อการท่องเที่ยวจะใช้ห้องแบบ Superior เป็นส่วนใหญ่ จะมีอัตราการเข้าพักอาศัยคิดเป็นร้อยละ 40.60 และจุดประสงค์การพักอาศัยเพื่อธุรกิจนั้นจะใช้ห้องแบบ Superior เป็นส่วนใหญ่ จะมีอัตราการเข้าพักอาศัยคิดเป็นร้อยละ 2.45 ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบห้องพักอาศัยสูงสุดคือ ราคาห้องพักคิดเป็นร้อยละ 35.97 รองลงมาเป็น ทำเล/สถานที่ตั้ง/แวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 13.62 และรูปแบบห้องพัก คิดเป็นร้อยละ 11.17 ส่วน สิ่งอำนวยความสะดวกนั้นเป็นอันดับที่ 5 คิดเป็นร้อยละ 7.12 ซึ่งราคาที่เหมาะสมที่สุดคือ 500 - 1,000 บาท ในการพัฒนาศักยภาพของโรงแรมด้านอัตราการเข้าพักนั้นจะต้องคำนึงถึงราคาห้องพัก เพราะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวมากที่สุด รวมทั้งจะต้องมีการส่งเสริมการขายในด้านการบริการอาหารเช้าและอินเทอร์เน็ตด้วย จึงจะทำให้มีศักยภาพในด้านรายได้สูงสุดของโรงแรมที่เป็นกรณีศึกษานี้ อีกทั้งยังส่งผลให้โรงแรมที่เป็นกรณีศึกษานี้มีศักยภาพในการพัฒนาที่อยู่อาศัยแบบชั่วคราวมีศักยภาพสูงสุด และสอดคล้องตามปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรูปแบบห้องพักอาศัย ตลอดจนรูปแบบของห้องพักอาศัยที่มีความเหมาะสมต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว ในส่วนของข้อเสนอแนะและแนวทางและมาตรการ การปรับปรุงให้อุตสาหกรรมที่อยู่อาศัยเพื่อการท่องเที่ยวประเภทโรงแรมระดับ 3 ดาว ให้มีคุณภาพและใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าทางเศรษฐกิจ และสามารถนำไปปรับใช้กับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้มีความเหมาะสมมากที่สุดนั้น จะพบว่าสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการมากที่สุดคือ เกี่ยวกับระบบรักษาความปลอดภัย

ภาควิชา.....เคหการ.....ลายมือชื่อนิติติ
สาขาวิชา.....เคหการ.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา
ปีการศึกษา.....2549.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

4774103025 : MAJOR HOUSING.

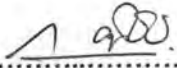


KEY WORD : ACCOMMODATION / HOTEL / MANAGEMENT / TOURISTS

KRISSANA PATCHARAPINYOPONG: FACTORS FOR THREE-STAR HOTEL ROOM SELECTION BY TOURISTS : A CASE STUDY OF RIVERSIDE HOTEL BANGKOK METROPOLITAN. THESIS ADVISOR: ASST. PROF. SAOWALUCK LERTBUT SURAPOLCHAI,Ph.D., 170 PP.

This study of factors for three-star hotel room selection by tourists: a case study of Riverside Hotel Bangkok Metropolitan aimed 1. to conduct a survey of the development potential of a three-star hotel to promote tourism, 2.to study factors influencing the selection of hotel room types among tourists, and 3. to find out about appropriate hotel rooms that respond to the tourists' needs as well as the provision of accommodation to suit sustainable tourism. The survey also aimed to find basic information about tourists' needs for facilities and services provided in hotels. The data gathered from the study will contribute to effective hotel development and planning, and help to upgrade quality and standardized services which will promote the tourism industry—a major source of foreign income to the nation.

The study on Riverside Hotel is a one-shot descriptive study survey research using a questionnaire as the research instrument. Data was collected from a sample group consisting of 367 out of 5,090 tourists staying in Riverside Hotel during November 2006-January 2007. The sample group was divided into 3 subgroups—seminar participants, tourists who booked hotel rooms directly and those who did not. The tourists were asked to fill out a questionnaire consisting of multiple choice and open-ended questions. The data gathered also came from interviews of tourists and staff of Riverside Hotel Bangkok Metropolitan and document analysis.

The study findings show that room type selection corresponds with the tourists' objectives of visit. Tourists who come to Bangkok on holiday account for 42.23% of the suite occupancy whereas seminar and conference participants only stay in superior and deluxe rooms, with the occupancy rate of 10.63%. Most tourists on holiday stay in superior rooms, at the occupancy rate of 40.60% and those on business mostly stay in superior rooms as well, with the occupancy rate of 2.45%. Factors influencing the selection of room types are the room rates (35.97%), location/environment (13.62%), and style of rooms (11.17%) followed by facilities (7.12%). Tourists feel that the most appropriate room rates are between 500-1000 baht a night. In improving occupancy rate, room rates have to be taken into consideration as they are the most crucial factor influencing the tourists' selection. Also, promotional packages including free breakfast and Internet access will add potential to the hotel in this case study as well as bring in more income. As for suggestions to develop three-star hotels to be of the quality and standard required by the tourists, it is found that what the tourists find most important is the security system.

Department :.....Housing..... Student Signature :..........
Field of Study :.....Housing..... Advisor Signature :..........
Academic Year :.....2006..... Co-advisor Signature :..........

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกลงสำเร็จลงได้ ผู้เขียนขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ เลิศบุศย์ สุรพลชัย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาที่มีค่าให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ในมุมมองที่หลากหลายในการทำวิจัย จนสามารถทำวิทยานิพนธ์ สมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณ ท่านหัวหน้าภาควิชาอาจารย์ ดร.กมลทพิทย พานิชภักดิ์ และคณาจารย์ ภาควิชาเคหการทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาให้ รวมถึงเจ้าหน้าที่ในภาควิชาเคหการทุกคนที่ คอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีมาโดยตลอด จนสามารถทำวิทยานิพนธ์สมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โรงแรมที่อำนวยความสะดวก และทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนสมบูรณ์

ขอขอบคุณอาจารย์สุดา เจริญพงศ์ไพบูลย์ ที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษา ตลอดจนตรวจสอบ แก่ใจจนสามารถทำให้การทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลงด้วยดี

ขอขอบคุณนายสมนึก ตั้งทองคำ นายสุรเชษฐ์ บุญพงษ์มณี นายปฏิวัติ อติรัตน์ รวมถึง เพื่อนและทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้เสมอมาตลอดการศึกษา จนสามารถ ทำให้การทำวิทยานิพนธ์ฉบับสำเร็จ

สุดท้ายนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณบิดา-มารดา พี่ชายและญาติพี่น้อง ที่คอยเป็นกำลังใจ และ ให้การสนับสนุน ในทุกๆ ด้าน แก่ผู้เขียนเสมอมาจนสำเร็จการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภาพ.....	ท
สารบัญรูปภาพ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่อง.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.5 สมมติฐาน.....	4
1.6 วิธีการศึกษา.....	4
1.7 นิยามศัพท์.....	5
1.8 วิธีการวิเคราะห์.....	7
บทที่ 2 ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1.1 ความหมายของการท่องเที่ยว.....	8
2.1.2 องค์ประกอบที่สำคัญของการท่องเที่ยว.....	9
2.1.3 ความสำคัญของการท่องเที่ยว.....	12
2.1.4 ทรัพยากรการท่องเที่ยว.....	14
2.1.5 สถานการณ์ท่องเที่ยวไทย.....	14
2.1.6 ตลาดนักท่องเที่ยวชาวไทย.....	15
2.1.7 อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว.....	16
2.1.8 โรงแรม.....	16

2.1.9	การจัดมาตรฐานโรงแรม.....	18
2.1.10	อุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย.....	20
2.1.11	แนวความคิดในด้านอุปสงค์และอุปทานการท่องเที่ยว.....	25
2.1.12	ความพึงพอใจ.....	29
2.1.12	ความต้องการของผู้รับบริการ.....	34
2.1.13	แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ.....	34
2.1.14	คุณภาพการให้บริการ.....	38
2.2	โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ.....	40
2.2.1	ประวัติโรงแรม ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ.....	43
2.2.2	หน่วยงานของโรงแรม.....	44
2.2.3	บริการของโรงแรม.....	45
2.2.4	ศักยภาพของโรงแรม.....	57
2.3	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63
2.3.1	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรมและปัญหาหรืออุปสรรคของผู้ใช้บริการโรงแรม.....	63
2.3.2	ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้โรงแรม และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	63
2.3.3	ศึกษาถึงพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรม.....	65
2.3.4	วิธีการศึกษาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์เชิงปริมาณของผู้วิจัยแต่ละคน.....	66
2.3.5	ปัจจัยที่เป็นตัวแปรในการกำหนดหรือมีผลต่อพฤติกรรมการเลือกใช้บริการโรงแรม.....	66
2.4	ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	69
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....		69
3.1	ประชากรที่ใช้ในการศึกษา.....	69
3.2	ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	70
3.3	สถานที่และระยะเวลาทำการวิจัย.....	72
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	72
3.5	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73

บทที่ 4 ผลการศึกษา	75
4.1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการห้องพักอาศัยในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	76
4.1.1 เพศ	77
4.1.2 อายุ	78
4.1.3 เชื้อชาติ/สัญชาติ	79
4.1.4 ศาสนา	81
4.1.5 สถานภาพ	82
4.1.6 อาชีพ	84
4.2 ข้อมูลการใช้บริการห้องพักอาศัยในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	88
4.2.1 จุดประสงค์การพักอาศัย	88
4.2.2 ระยะเวลาการพักอาศัย	89
4.2.3 จำนวนครั้งที่เข้าพักอาศัย	91
4.2.4 ประเภทห้องพักที่เข้าพักอาศัย	92
4.2.5 ความพอใจขนาดของห้องพักอาศัย	96
4.2.6 ความพึงพอใจชั้นที่พัก	99
4.2.7 ความพึงพอใจในทัศนียภาพของห้องพักอาศัย	100
4.2.8 รายการตกแต่งที่ต้องการให้มีบริการในห้องพัก	101
4.2.9 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้มีบริการในห้องพัก	109
4.2.10 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัย	116
4.2.11 ราคาห้องพัก	123
4.3 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง 131	
4.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง	131
4.3.2 บริการใหม่	135
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	136
4.4.1 ข้อมูลทั่วไป	136
4.4.2 ข้อมูลการใช้บริการห้องพักอาศัยในโรงแรมริเวอร์ไซด์	136
4.4.3 ข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว	138

บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	139
5.1 สรุปอภิปรายผลการศึกษา.....	139
5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	142
5.2.1 ข้อเสนอแนะเพื่อประโยชน์ของโรงเรียนที่เป็นกรณีศึกษา.....	143
5.2.2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการวิจัย.....	144
รายการอ้างอิง	145
ภาคผนวก	146
ภาคผนวก ก.....	147
ภาคผนวก ข.....	151
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	170

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1	จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศและรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2548..... 15
ตารางที่ 2.2	จำนวนนักท่องเที่ยวคนไทยและรายได้จากการท่องเที่ยวในปี 2548 15
ตารางที่ 2.3	รูปแบบของโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ..... 46
ตารางที่ 2.4	รูปแบบ ราคาของห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ..... 47
ตารางที่ 2.5	เปรียบเทียบมาตรฐานของโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ..... 48
ตารางที่ 2.6	ปริมาณห้องพักที่ใช้บริการของโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ (รวมนักท่องเที่ยวทุกกลุ่ม)..... 58
ตารางที่ 2.7	ปริมาณการใช้บริการห้องพักโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาสัมมนา..... 59
ตารางที่ 2.8	ปริมาณการใช้บริการห้องพักโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่ไม่ได้จองห้องพักโดยตรง..... 60
ตารางที่ 2.9	ปริมาณการใช้บริการห้องพักโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ กลุ่มนักท่องเที่ยวที่จองห้องพักโดยตรง..... 61
ตารางที่ 2.10	ปริมาณการใช้บริการห้องพักโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว..... 62
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศและกลุ่มนักท่องเที่ยว..... 77
ตารางที่ 4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุและกลุ่มนักท่องเที่ยว..... 79
ตารางที่ 4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ และกลุ่มนักท่องเที่ยว..... 80
ตารางที่ 4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศาสนา และกลุ่มนักท่องเที่ยว..... 82
ตารางที่ 4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกสถานภาพสมรส และตามกลุ่มนักท่องเที่ยว..... 83
ตารางที่ 4.6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพและกลุ่มนักท่องเที่ยว..... 84
ตารางที่ 4.7	ภาพรวมข้อมูลทั่วไป..... 85
ตารางที่ 4.8	จุดประสงค์การพักอาศัย..... 88
ตารางที่ 4.9	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการพักอาศัย จำแนกตามจุดประสงค์การพักอาศัย..... 89
ตารางที่ 4.10	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาการพักอาศัย จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว..... 90

ตารางที่ 4.11	จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่เข้าพักอาศัย จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	91
ตารางที่ 4.12	จำนวนและร้อยละของประเภทห้องพักอาศัย จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	92
ตารางที่ 4.13	จำนวนและร้อยละของประเภทห้องพักอาศัย จำแนกตามจุดประสงค์การพักอาศัย	95
ตารางที่ 4.14	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจขนาดห้องพักอาศัย จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	96
ตารางที่ 4.15	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจขนาดห้องพักอาศัย จำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ (บางส่วน)	97
ตารางที่ 4.16	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจชั้นที่พักอาศัย จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	98
ตารางที่ 4.17	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจทัศนียภาพของห้องพักอาศัย จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	100
ตารางที่ 4.18	รายการตกแต่งห้องพักของ โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	101
ตารางที่ 4.19	จำนวนและร้อยละของการตกแต่งห้องพัก จัดเรียงลำดับตามรายการที่ได้รับความนิยมจากมาก ไปน้อย	102
ตารางที่ 4.20	จำนวนและร้อยละของรายการตกแต่งห้องพักอาศัยที่นักท่องเที่ยวชอบ จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	104
ตารางที่ 4.21	เปรียบเทียบรายการตกแต่งห้องพักที่นักท่องเที่ยวชอบ จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	105
ตารางที่ 4.22	จำนวนและร้อยละของรายการตกแต่งห้องพักอาศัยที่นักท่องเที่ยวชอบ จำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ	106
ตารางที่ 4.23	จำนวนและร้อยละของการตกแต่งห้องพัก จัดเรียงลำดับตามรายการที่ได้รับความนิยมจากมาก ไปน้อย	109
ตารางที่ 4.24	จำนวนและร้อยละรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้มีบริการในห้องพัก จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	111
ตารางที่ 4.25	เปรียบเทียบรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้มีบริการในห้องพัก จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	112
ตารางที่ 4.26	ร้อยละของรายการสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการให้มีบริการในห้องพัก จำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ	113
ตารางที่ 4.27	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักรักอาศัย จัดเรียงลำดับตามจำนวนและ ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญของปัจจัยเป็นอันดับที่ 1	116

ตารางที่ 4.28	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัยที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดจำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	118
ตารางที่ 4.29	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักจำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	119
ตารางที่ 4.30	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก.....	121
ตารางที่ 4.31	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความเหมาะสมของราคาห้องพักจำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	123
ตารางที่ 4.32	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความเหมาะสมของราคาห้องพักจำแนกตามรูปแบบห้องพักอาศัย.....	125
ตารางที่ 4.33	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความเหมาะสมของราคาห้องพักจำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ.....	126
ตารางที่ 4.34	ความพึงพอใจต่อราคาห้องพัก ณ ระดับราคาต่างๆ.....	127
ตารางที่ 4.35	ความพึงพอใจต่อราคาห้องพัก ณ ระดับราคาต่างๆ จำแนกตามจุดประสงค์การพักอาศัย.....	129
ตารางที่ 4.36	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านการบริการจำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	131
ตารางที่ 4.37	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านอาคารสถานที่จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	132
ตารางที่ 4.38	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	133
ตารางที่ 4.39	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในภาพรวมจำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	134

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพที่ 2.1 ภาพรวมปริมาณการใช้บริการห้องพัก โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ.....	58
แผนภาพที่ 2.2 ปริมาณการให้บริการห้องพักแก่นักท่องเที่ยวกลุ่มสัมมนา.....	59
แผนภาพที่ 2.3 ปริมาณการให้บริการห้องพักแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มไม่ได้จองห้องพักโดยตรง.....	60
แผนภาพที่ 2.4 ปริมาณการให้บริการห้องพักแก่นักท่องเที่ยว กลุ่มจองห้องพักโดยตรง.....	61
แผนภาพที่ 2.5 ปริมาณการให้บริการห้องพัก จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	61
แผนภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	74
แผนภาพที่ 4.1 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	77
แผนภาพที่ 4.2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	78
แผนภาพที่ 4.3 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเชื้อชาติ/สัญชาติ.....	80
แผนภาพที่ 4.4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศาสนา.....	81
แผนภาพที่ 4.5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	83
แผนภาพที่ 4.6 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	84
แผนภาพที่ 4.7 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจุดประสงค์การพักอาศัย.....	88
แผนภาพที่ 4.8 ระยะเวลาพักอาศัยในห้องพัก โรงแรม.....	90
แผนภาพที่ 4.9 จำนวนผู้พักอาศัย จำแนกตามรูปแบบห้องพักอาศัย.....	93
แผนภาพที่ 4.10 จำนวนผู้พักอาศัย จำแนกตามรูปแบบห้องพักอาศัย เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	94
แผนภาพที่ 4.11 ความพึงพอใจในชั้นที่พักอาศัย.....	99
แผนภาพที่ 4.12 รายการตกแต่งห้องพักที่ได้รับความนิยม 5 ลำดับแรก.....	103
แผนภาพที่ 4.13 รายการตกแต่งห้องพักที่ได้รับความนิยม 5 ลำดับแรก จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว.....	105
แผนภาพที่ 4.14 การตกแต่งห้องพักที่ต้องการให้โรงแรมจัดไว้บริการ.....	110
แผนภาพที่ 4.15 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักอาศัย.....	117
แผนภาพที่ 4.16 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าราคาห้องพักมีความเหมาะสม.....	124
แผนภาพที่ 4.17 ความพึงพอใจต่อราคาห้องพัก ณ ระดับราคาต่าง ๆ.....	128
แผนภาพที่ 4.18 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่พึงพอใจในราคาห้องพัก.....	130
แผนภาพที่ 4.19 การบริการที่ได้รับคำแนะนำให้โรงแรมดำเนินการปรับปรุง.....	132
แผนภาพที่ 4.20 สิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับคำแนะนำให้โรงแรมดำเนินการปรับปรุง.....	133
แผนภาพที่ 4.21 ภาพรวมรายการที่ได้รับคำแนะนำให้โรงแรมดำเนินการปรับปรุง.....	135

สารบัญรูปภาพ

หน้า

รูปภาพที่ 2.1	อาคาร สถานที่ สภาพสิ่งแวดล้อม โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	40
รูปภาพที่ 2.2	แผนที่โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	42
รูปภาพที่ 2.3	ห้องพักโรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	49
รูปภาพที่ 2.3.1	แบบ Superior A	49
รูปภาพที่ 2.3.2	แบบ Superior B	49
รูปภาพที่ 2.3.3	แบบ Deluxe A	49
รูปภาพที่ 2.3.4	แบบ Deluxe B	49
รูปภาพที่ 2.3.5	แบบ Superior Suite	50
รูปภาพที่ 2.3.6	แบบ Deluxe Suite	50
รูปภาพที่ 2.3.7	แบบ Riverside Suite	50
รูปภาพที่ 2.4	ผังบริเวณ โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	51
รูปภาพที่ 2.5	แปลนพื้นอาคาร โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	51
รูปภาพที่ 2.6	ห้องจัดเลี้ยง โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	52
รูปภาพที่ 2.7	บริการเรือสำราญริเวอร์ไซด์	55
รูปภาพที่ 2.8	เส้นทางเดินเรือริเวอร์ไซด์ โรงแรมริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ	57