

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวได้สร้างรายได้อย่างมหาศาลให้กับประเทศไทย จึงทำให้รัฐบาลได้ให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับการพัฒนาการท่องเที่ยวไทยในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทั้งด้านธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม หรือแม้แต่การพัฒนาคุณภาพทางด้านงานให้บริการของผู้ประกอบการที่พักและโรงแรม การบินและการขนส่ง หรือแม้แต่ผู้ประกอบการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องร่วมมือกันพัฒนาเพื่อตอบสนองกับความต้องการของนักท่องเที่ยวให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2552)

อุตสาหกรรมโรงแรมจึงเป็นธุรกิจหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยซึ่งสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยอย่างมหาศาลจากสถิติพบว่าในปี 2549 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นจากปี 2548 ในอัตราการเปลี่ยนแปลงร้อยละ 19.97 และยังคงมีการปรับเพิ่มขึ้นในปี 2550 ร้อยละ 14.50 และปี 2551 ร้อยละ 8.27 นอกจากนี้ในปี 2550 ทำรายได้ 547,500 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 13.5 (สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2553) จะเห็นได้ว่าแนวโน้มการขยายตัวของธุรกิจโรงแรมนั้นจะเพิ่มขึ้นโดยตลอด ทั้งนี้เพื่อสร้างความพอดีในการตอบรับอุปสงค์และอุปทาน นอกจากนี้ยังเป็นธุรกิจที่กระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ตลอดจนเกิดการจ้างงานและกระจายรายได้สู่ภูมิภาคต่างๆ รวมทั้งยังส่งเสริมให้เกิดธุรกิจต่อเนื่องอีกมากมาย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553)

จากการประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวในปี 2551 ไว้ที่ 15.7 ล้านคน ซึ่งมากกว่าปีก่อน ที่มีนักท่องเที่ยวต่างชาติเดินทางเข้ามายังประเทศไทย 14 ล้านคน คาดการณ์ได้ว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยรวมจะยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยมีปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญ ได้แก่ การสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐที่ตระหนักถึงบทบาทสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และโรงแรมต่อเศรษฐกิจของประเทศ ความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่งในภูมิภาค (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553)

นอกจากนี้ ภาพรวมธุรกิจโรงแรมในปี 2553 คาดว่าจะเป็นปีแห่งการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงขึ้น เพราะในอีก 1-2 ปีจะมีโรงแรมเปิดใหม่รวมกว่า 4,000-5,000 ห้อง โดยเฉพาะโรงแรมที่เปิดตัวใหม่มีตั้งแต่โรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น โรงแรมเรเนซองส์ กรุงเทพมหานคร และโรงแรมดับเบิลยู ไฮเต็ล รวมไปถึงโรงแรมราคาประหยัดอีกจำนวนมาก เช่น โรงแรมทูน ไฮเต็ล ปาตอง เป็นต้น ในการเติบโตนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากการลงนามเซ็นสัญญาระหว่างโรงแรมไทยกับเครือข่ายโรงแรมต่างชาติซึ่งมีไม่ต่ำกว่า 15 แบรินด์ การเข้ามาของผู้บริหารโรงแรมจากต่างประเทศครั้งนี้กลายเป็นตัวช่วยที่จะเริ่มพัฒนาแบรนด์โรงแรมใหม่ ๆ รวมถึงเป็นทางเลือกที่น่าสนใจของนักลงทุนที่ต้องการลงทุนโรงแรมในประเทศไทย เพื่อรองรับจำนวนนักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น อีกทั้งพฤติกรรมของกลุ่มนักท่องเที่ยวที่กำลังเปลี่ยนไปจากเดิม ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้โรงแรมต่าง ๆ ต้องศึกษาและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการแข่งขันเพื่อหาลูกค้าทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ (ประกิจ ชินอมรพงษ์, 2553)

นักท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศ (Foreign Tourist หรือ International Tourist) ซึ่งหมายถึงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในประเทศไทย และนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourist) หมายถึง นักท่องเที่ยวที่มีถิ่นที่อยู่หรือที่พำนักอาศัยถาวรในประเทศไทยในจังหวัดใดจังหวัดหนึ่ง อาจเป็นคนต่างชาติที่พำนักอาศัยถาวรในประเทศไทยก็ได้และมีการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอื่นอันมิใช่จังหวัดที่เป็นถิ่นที่อยู่หรือพำนักอันถาวรนั้น (สำนักพัฒนาการท่องเที่ยว, 2552)

ปัจจุบันรูปแบบของโรงแรมมีความแตกต่างกันทั้งรูปแบบการบริการประเภทของการให้บริการ และการออกแบบตกแต่ง รวมไปถึงธุรกิจให้บริการห้องพักที่มีได้จดทะเบียนในรูปแบบของธุรกิจโรงแรม เช่น ธุรกิจให้บริการเช่าห้องพักรายวัน รายเดือน หรือที่เรียกว่า เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ (Services Apartment) ที่เป็นทางเลือกหนึ่งในการตัดสินใจเลือกพักของนักท่องเที่ยวนอกเหนือจากการพักในโรงแรมมาตรฐาน โดยทางสมาคมยานยนต์ในประเทศอังกฤษ หรือ Automobile Association (AA) และราชยานยนต์สโมสร หรือ (Royal Automobile Club (RAC) ได้จัดกลุ่มระดับของโรงแรม และนับเป็นเครื่องหมายรับรองคุณภาพของโรงแรมแต่ละกลุ่ม โดยประกอบด้วย (สาระนารู้เกี่ยวกับโรงแรม, 2551)

กลุ่มดาวเดียว หมายถึง โรงแรมที่มีขนาดเล็ก สิ่งอำนวยความสะดวก และเฟอร์นิเจอร์มีพอใช้ มีห้องน้ำ ห้องส้วมเพียงพอในลักษณะของการใช้ร่วมกัน บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับผู้มาพักเท่านั้น

กลุ่มสองดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดีมีระดับห้องพักสูงกว่าระดับดาวเดียว ห้องพักรวกว้างขึ้น มีห้องน้ำในตัวครบครัน ไม่มีบริการอาหารสำหรับบุคคลภายนอก

กลุ่มสามดาว หมายถึง โรงแรมที่ตกแต่งไว้อย่างดี ห้องพักรวกว้างขึ้น มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากชิ้น มีห้องน้ำที่มีอ่างอาบน้ำ บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับบุคคลภายนอก เช่น โรงแรมไอบิส (Ibis) โรงแรมอลซีซั่นส์ (All Seasons) เป็นต้น

กลุ่มสี่ดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ตกแต่งดีเป็นพิเศษ มาตรฐานสูงในการบริการและความสะดวกสบาย มีห้องอาหารมากกว่า 1 ห้อง เช่น โรงแรมโนโวเทล (Novotel) โรงแรมอมารี (Amari) เป็นต้น

กลุ่มห้าดาว หมายถึง โรงแรมขนาดใหญ่ประเภทหรู มีมาตรฐานระดับสากลในทุกด้าน คือ ทั้งด้านห้องพัก ห้องอาหาร การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โรงแรมแกรนด์ไฮแอทเอราวัณ (Grand Hyatt Erawan) โรงแรมโอเรียนเต็ล (Oriental Hotel) เป็นต้น

สำหรับ โรงแรมประเภทบูติค ซึ่งเป็นผลจากวิวัฒนาการในการสร้างความแปลกใหม่ของอุตสาหกรรมโรงแรมทั่วโลก ซึ่งจุดเริ่มต้นของโรงแรมสไตล์บูติค 2 แห่งแรกได้ถูกค้นพบในต้นปี 2523 คือโรงแรม The Blake's Hotel ในกรุงลอนดอน ประเทศอังกฤษ และโรงแรม Union Square ซานฟรานซิสโก ประเทศสหรัฐอเมริกา มีห้องพักจำนวน 34 ห้อง อย่างไรก็ตามการให้คำจำกัดความของโรงแรมบูติคยังมีความแตกต่างกันบ้างระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมภายในอุตสาหกรรมและผู้ประกอบการหลัก ผู้สร้างและเจ้าของต่างมีความเห็นตรงกันถึงคุณลักษณะพื้นฐานของโรงแรมบูติค คือ สถาปัตยกรรม การออกแบบ จุดเด่น ความอบอุ่น และความเป็นส่วนตัว จำนวนห้องพักที่มีให้บริการไม่มากนัก ส่วนมากไม่เกินกว่า 150 ห้อง อีกทั้งโรงแรมสไตล์บูติคระดับกลางถึงขนาดเล็กมีการลงทุนไม่สูง นักลงทุนสามารถสร้าง และบริหารจัดการเองได้ และได้ผลตอบแทนจากการลงทุนค่อนข้างสูง เนื่องจากราคาห้องพักไม่สูงนัก หากเปรียบเทียบกับโรงแรมมาตรฐานทั่วไป คืนทุนเร็ว จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้มีการลงทุนในธุรกิจโรงแรมสไตล์บูติค มีการเติบโตสูงตั้งแต่ช่วงปี 2541 จะเห็นได้จากตัวอย่างของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีอัตราการเติบโตของโรงแรมสไตล์บูติคอย่างเห็นได้ชัด กว่าร้อยละ 100 จากเงินลงทุนกว่า 3,000 ล้านบาท จำนวนโครงการเพิ่มขึ้นจากปี 2549 จำนวน 15 แห่ง เป็น 39 แห่งในปี 2550 อัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ในระดับร้อยละ 35 - 50 ขณะที่โรงแรมระดับ 1 - 4 ดาว มีอัตราการเข้าพักลดลงอยู่ในระดับร้อยละ 25 - 45 เมื่อเทียบจากช่วงเดียวกันในปี 2549 ที่อยู่ในระดับร้อยละ 55 - 60 และกลุ่มโรงแรม 5 ดาว ที่มีราคาห้องพักระหว่าง 8,000 - 15,000 บาท มีอัตราการเข้าพักเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 55 - 60 (อัจฉริยา ศักดิ์ฉัตร, 2552)

ปัจจุบันธุรกิจโรงแรมสไตล์บูติกประสบกับปัญหาจำนวนห้องพักมากจนเกินกว่าความต้องการของนักท่องเที่ยว (Oversupply) ทั้งนี้เกิดจากปัญหาทางการเมือง เศรษฐกิจที่ทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง แต่จำนวนห้องพักมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในช่วง 2 - 3 ปีที่ผ่านมาอัตราการเข้าพักในโรงแรมลดลงในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวจากร้อยละ 90 - 100 แต่ปัจจุบันเหลือเพียงร้อยละ 70 และยังมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ช่วงนอกฤดูท่องเที่ยวลดลงเหลือประมาณร้อยละ 25 ส่งผลให้เจ้าของกิจการโรงแรมบูติกหลายแห่งจำเป็นต้องประกาศขายกิจการ หรือบางรายเปิดให้นักลงทุนต่างชาติเข้ามาเช่ากิจการแทน ซึ่งจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นมีผลกระทบโดยตรงต่ออุตสาหกรรมโรงแรมและผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม ที่ส่งผลถึงผลประโยชน์และความมั่นคงของธุรกิจ สำหรับผู้บริหารที่ยังต้องบริหารจัดการเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดได้ภายใต้สถานการณ์ที่อยู่เหนือการควบคุม ดังเช่นเหตุทางการเมืองที่ผ่านมา หรืออัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา และสถานการณ์การแข่งขันของธุรกิจที่ยังคงอยู่เพื่อการแข่งขันแย่งชิงลูกค้า และนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใช้บริการ โดยใช้กลยุทธ์ในการบริหารจัดการ การตลาด และคุณภาพการบริการ อีกทั้งศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยว หรือผู้ใช้สินค้าบริการ จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมสไตล์บูติกของนักท่องเที่ยวชาวไทย ถือเป็นประเด็นพื้นฐานและมีความสำคัญต่อผู้ประกอบการและผู้ที่สนใจลงทุนในธุรกิจโรงแรมสไตล์บูติก เพื่อนำไปใช้ในการจัดการบริหารทรัพยากร และบุคลากรที่อาจมีส่วนในการสร้างความประทับใจ และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อโรงแรมอันเป็นผลนำไปสู่จำนวนผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น จนสามารถอยู่รอดเติบโตจนกลายเป็นผู้ครองตลาด นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ และสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดได้

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อทัศนคติของรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท
2. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท
3. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อทัศนคติของรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท

### ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารและทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท และเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ครอบคลุมเนื้อหา ดังนี้
  - 1.1 ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท
  - 1.2 ศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อทัศนคติของรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท
  - 1.3 ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ส่งผลต่อทัศนคติของรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท

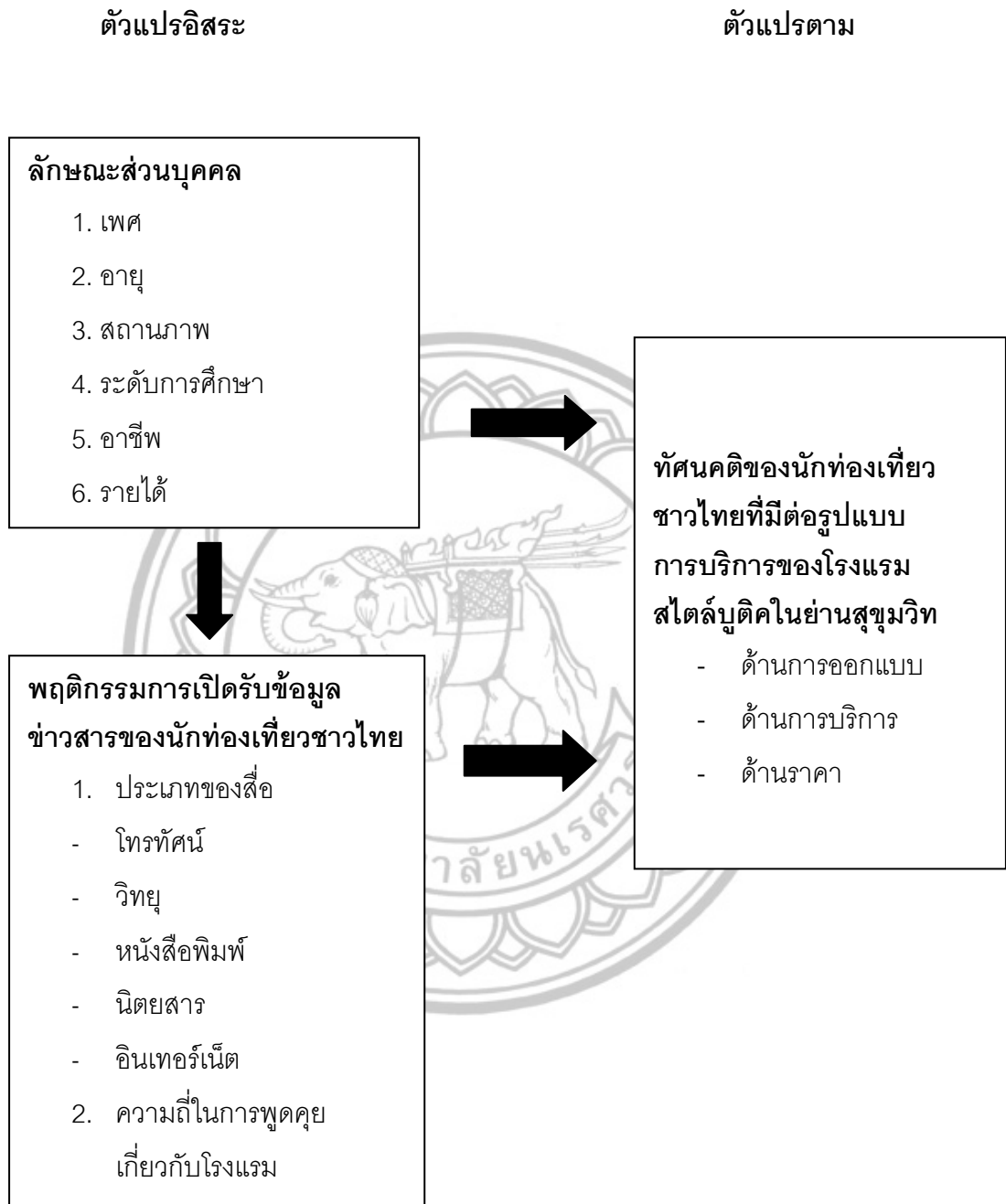
#### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวและพักแรมในโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท ทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุตั้งแต่ 25 - 60 ปี อาจมีภูมิลำเนาเดิมอยู่ในจังหวัดใดในประเทศไทยก็ได้ เนื่องจากช่วงอายุของประชากรกลุ่มดังกล่าวเป็นช่วงอายุของกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการและมีโอกาสในการรับสื่อต่าง ๆ ได้มากกว่าช่วงอายุอื่น ๆ อีกทั้งประชากรกลุ่มนี้เป็นกลุ่มคนในวัยทำงาน ประกอบกับเป็นกลุ่มที่มีรายได้เป็นของตนเองเพียงพอที่จะเข้ามาใช้บริการประเภทต่าง ๆ ของโรงแรม รวมทั้งความสามารถในการเข้าถึงสื่อต่าง ๆ ได้ง่าย

#### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทั้งหมด 2 เดือน ช่วงระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน ถึง

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย

### สมมติฐานของการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทที่แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิทที่แตกต่างกัน
3. พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อรูปแบบการบริการของโรงแรมสไตล์บูติกในย่านสุขุมวิท

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกและการกระทำของบุคคลซึ่งแสดงออกได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกี่ยวกับบุคคล สิ่งของหรือสถานที่ และมีปฏิกิริยาตอบโต้ไปในทิศทางหนึ่งตามความรู้สึกของตน โดยสามารถบ่งบอกทิศทางและระดับของผลการประเมิน ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการทางสมองที่พยายามทำความเข้าใจกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยผ่านประสาทสัมผัส เริ่มจากการใช้วัยวะสัมผัสสิ่งเข้าและประมวลให้เกิดเป็นภาพในสมองแล้วจึงแปลความหมาย ในขั้นการแปลความหมายนี้จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานในการแปลความหมายของสิ่งนั้น ๆ

พฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ช่วงเวลาและระยะเวลาในการเปิดรับข้อมูลจากสื่อมวลชน สื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ

สื่อบุคคล หมายถึง การสื่อสารที่ประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปหรืออาจเป็นกลุ่มย่อย ที่ทำการสื่อสารกันในลักษณะตัวต่อตัว (Person to Person) กล่าวคือฝ่ายผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถติดต่อแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้โดยตรง

สื่อ หมายถึง วิธีการหรือช่องทางที่ทำให้เกิดการรับรู้และเผยแพร่ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ขององค์กรให้แก่ลูกค้า โดยแบ่งเป็น

1. สื่อมวลชน ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางวิทยุโทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง หนังสือพิมพ์ และนิตยสารทั่วไป
2. สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารประชาสัมพันธ์ทางวารสาร จุลสาร ใบประกาศ ใบปลิว แผ่นพับ โปสเตอร์จดหมายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ รวมถึงอินเทอร์เน็ต

โรงแรม หมายถึง สถานที่พักที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ในทางธุรกิจเพื่อให้บริการที่พักชั่วคราวสำหรับคนเดินทางหรือบุคคลอื่นใดโดยมีค่าตอบแทน (พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. 2547, 30 ตุลาคม 2547, หน้า 2)

โรงแรมบุติค หมายถึง โรงแรมที่มีลักษณะทางสถาปัตยกรรม และการออกแบบที่มีเอกลักษณ์เป็นของตนเอง รวมถึงมีรูปแบบการให้บริการที่มุ่งเน้นความเป็นปัจเจกบุคคล ให้บริการตามความต้องการของผู้มาพัก ซึ่งส่วนใหญ่มีห้องพักไม่เกิน 150 ห้อง

ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบการโรงแรมตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ.2547

อัตราการเข้าพัก หมายถึง อัตราร้อยละของจำนวนห้องพักที่ขายได้ในแต่ละเดือนเทียบกับจำนวนห้องพักทั้งหมด

