

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	6
ประโยชน์ที่จะได้รับ	6
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และทบทวนวรรณกรรม	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	7
นิยามศัพท์	18
ทบทวนวรรณกรรม	20
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	22
ขอบเขตการศึกษา	22
ขอบเขตประชากร	22
วิธีการศึกษา	23
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	23
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	26
ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักร	26
ข้อมูลเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักร	39
ข้อมูลด้านความพึงพอใจจำแนกตามเพศ	68
ข้อมูลด้านความพึงพอใจจำแนกตามระดับอายุ	75

	ข้อมูลด้านความพึงพอใจจำแนกตามระดับรายได้	91
	ข้อมูลปัญหาที่นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรประสบระหว่าง ท่องเที่ยวในเชียงใหม่	100
บทที่ 5	การสรุปผล การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	102
	สรุปผลการศึกษา	102
	อภิปรายผลการศึกษา	113
	ข้อค้นพบ	115
	ข้อเสนอแนะ	118
	บรรณานุกรม	125
	ภาคผนวก	126
	แบบสอบถาม	127
	ประวัติผู้เขียน	136

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังประเทศไทย ในเดือน มกราคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2541 และ พ.ศ. 2542	3
2 แสดงการเปรียบเทียบอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวในตลาด เอเชียและยุโรปที่เดินทางมาประเทศไทยในเดือน มกราคม ถึง กันยายน พ.ศ. 2541 และ พ.ศ. 2542	3
3 แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ ในกลุ่มประเทศยุโรปที่เดินทาง มายังประเทศไทยในเดือน มกราคม ถึง กันยายน 2542	5
4 แสดงการเปรียบเทียบอัตราการขยายตัวของจำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศ เยอรมัน ฝรั่งเศส และสหราชอาณาจักร	6
5 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	27
6 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	28
7 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29
8 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพการสมรส	30
9 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติ	31
10 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งของการเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	32
11 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการพำนักในจังหวัดเชียงใหม่	33
12 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่	34
13 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	35
14 แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่มีอิทธิพลมากที่สุดต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	36

15	แสดงจำนวนและอัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้ต่อปี	38
16	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยของคะแนนความสำคัญ จำแนกตามองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	40
17	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	41
18	ตารางเปรียบเทียบค่าความสำคัญเฉลี่ย และค่าความพึงพอใจเฉลี่ยขององค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว	42
19	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยของคะแนนความสำคัญ จำแนกตามองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยว	44
20	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยว	45
21	ตารางเปรียบเทียบค่าความสำคัญเฉลี่ย และค่าความพึงพอใจเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยว	46
22	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยของคะแนนความสำคัญ จำแนกตามองค์ประกอบด้านโรงแรมที่พัก	48
23	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามองค์ประกอบด้านโรงแรมที่พัก	49
24	ตารางเปรียบเทียบค่าความสำคัญเฉลี่ย และค่าความพึงพอใจเฉลี่ยขององค์ประกอบด้านโรงแรมที่พัก	50
25	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยของคะแนนความสำคัญ จำแนกตามองค์ประกอบด้านภัตตาคารร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงยามราตรี	52
26	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามองค์ประกอบด้านภัตตาคารร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงยามราตรี	53

27	ตารางเปรียบเทียบค่าความสำคัญเฉลี่ย และค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ขององค์ประกอบด้านภัตตาคาร ร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงยาม ราตรี	54
28	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย ของคะแนนความสำคัญ จำแนกตามองค์ด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ ระลึก และศูนย์การค้า	56
29	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย ของคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามองค์ประกอบด้านร้านค้าของที่ ระลึก และศูนย์การค้า	57
30	ตารางเปรียบเทียบค่าความสำคัญเฉลี่ย และค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ขององค์ประกอบด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และศูนย์การค้า	58
31	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย ของคะแนนความสำคัญ จำแนกตามองค์ประกอบด้านบริษัทนำเที่ยว	60
32	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย ของคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามองค์ประกอบด้านบริษัทนำ เที่ยว	61
33	ตารางเปรียบเทียบค่าความสำคัญเฉลี่ย และค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ขององค์ประกอบด้านบริษัทนำเที่ยว	62
34	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย ของคะแนนความสำคัญ จำแนกตามองค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้น ฐาน	64
35	แสดงจำนวน อัตราส่วนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม และค่าเฉลี่ย ของคะแนนความพึงพอใจ จำแนกตามองค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้น ฐาน	65
36	ตารางเปรียบเทียบค่าความสำคัญเฉลี่ย และค่าความพึงพอใจเฉลี่ย ขององค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน	66
37	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจ ของ องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่างๆ จำแนกตามเพศ	68

38	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจ ขององค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่างๆ จำแนกตามระดับอายุ	75
39	แสดงความสำคัญขององค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	84
40	แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อองค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	84
41	แสดงความสำคัญขององค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยว เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	85
42	แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยว เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	85
43	แสดงความสำคัญขององค์ประกอบด้านโรงแรมที่พัก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	86
44	แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อองค์ประกอบด้านโรงแรมที่พัก เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	86
45	แสดงความสำคัญขององค์ประกอบด้านภัตตาคาร ร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงยามราตรี เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	87
46	แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อองค์ประกอบด้านภัตตาคาร ร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงยามราตรี เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	87
47	แสดงความสำคัญขององค์ประกอบด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และศูนย์การค้า เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	88
48	แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อองค์ประกอบด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และศูนย์การค้า เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	88

49	แสดงความสำคัญขององค์ประกอบด้านบริษัทนำเที่ยวเรียงลำดับตาม ค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	89
50	แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อองค์ ประกอบด้านบริษัทนำเที่ยว เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความพึง พอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	89
51	แสดงความสำคัญขององค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรียงลำดับ ตามค่าเฉลี่ยคะแนนความสำคัญจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	90
52	แสดงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรต่อองค์ ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยคะแนนความ พึงพอใจจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด	90
53	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจ ของ องค์ประกอบของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่างๆ จำแนกตามระดับรายได้	91

มหาวิทยาลัย  
Chiang Mai

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพ	หน้า
2.1 แสดงรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างง่าย หรือ S – R Theory	8
2.2 แสดงรายละเอียดพฤติกรรมผู้บริโภค	9
2.3 ขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจซื้อ	10
2.4 แสดงแบบจำลองของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	11
2.5 แสดงโมเดลวิเคราะห์ความสำคัญและการดำเนินงาน	16
4.1 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัย	27
4.2 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	29
4.3 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	29
4.4 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	30
4.5 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ	31
4.6 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	32
4.7 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวันพักในเชียงใหม่	33
4.8 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้ร่วมเดินทาง	34
4.9 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามผู้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	35
4.10 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	37
4.11 แสดงร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับรายได้	38
4.12 เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่อองค์ประกอบหลักของการท่องเที่ยว	43
4.13 เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านแหล่งท่องเที่ยว	47
4.14 เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโรงแรมที่พัก	51



แผนภาพ	หน้า
4.15 เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านภัตตาคารร้านอาหาร และแหล่งบันเทิงยามราตรี	55
4.16 เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก และศูนย์การค้า	59
4.17 เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านบริษัทนำเที่ยว	63
4.18 เปรียบเทียบคะแนนความสำคัญและคะแนนความพึงพอใจต่อองค์ประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน	67