

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	8
ขอบเขตการศึกษา	8
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	8
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	9
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	9
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	10
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	12
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ เลือกใช้บริการ โรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	29
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ โรงแรมระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4	46
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ เลือกใช้บริการโรงแรม ระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	
ส่วนที่ 5	59
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ เลือกใช้บริการโรงแรม ระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	
ส่วนที่ 6	75
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ เลือกใช้บริการโรงแรม ระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	
ส่วนที่ 7	92
ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อผู้บริโภคในการ เลือกใช้บริการโรงแรม ระดับกลุ่ม 3 ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	
บทที่ 5	139
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	139
อภิปรายผลการศึกษา	165
ข้อค้นพบ	168
ข้อเสนอแนะ	169
บรรณานุกรม	174
ภาคผนวก	175
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม	176
ภาคผนวก ข. ตารางแสดงรายชื่อโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แบ่งกลุ่มตามระดับราคาห้องพัก	188
ประวัติผู้เขียน	201

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	14
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	15
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวน(ครั้ง)ในการใช้บริการ โรงแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉลี่ยใน 1 ปี	22
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทางส่วนใหญ่ในแต่ละครั้ง	23
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเดินทาง	24
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพัก โรงแรม	25
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงแรมที่เคยใช้บริการห้องพัก	26
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกใช้บริการห้องพักของ โรงแรม ระดับกลุ่ม 3	27
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบของห้องพัก	28
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจองห้องพัก	28
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	29
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขต	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
	อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่	
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	31
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการ ส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบ แบบสอบถาม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	32
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	33
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้าง และการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	34
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของ ผู้ตอบแบบสอบถาม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	35
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มี ผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรม ระดับกลุ่ม 3 ของผู้ตอบ แบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	37
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการพบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามพบจากการใช้บริการ โรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	38
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการพบปัญหาด้านราคาของผู้ตอบ แบบสอบถามพบจากการใช้บริการ โรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	39
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการพบปัญหาด้านสถานที่ ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามพบจากการใช้บริการ โรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการพบปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาดที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ โรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	41
29	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการพบปัญหาด้านบุคลากรที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ โรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	42
30	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการพบปัญหาด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ โรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	43
31	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการพบปัญหาด้านกระบวนการให้บริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้บริการ โรงแรม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	44
32	แสดงค่าเฉลี่ยรวมและระดับปัญหาที่พบในการเลือกใช้บริการ โรงแรมระดับกลุ่ม 3 ของผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	45
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	46
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	48
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	50
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	51
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	52
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มี ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามเพศ	56
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มี ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามเพศ	58
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	59
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	61
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	63
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มี ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามอายุ	65
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	67
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	69
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มี ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามอายุ	71
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มี ผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนก ตามอายุ	73
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการ ตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	77
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	80
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	82
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	84
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	86
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	88
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	90
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	92
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	94
59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านสถานที่ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	96
60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มี	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง

73	แสดงจำนวนและร้อยละของ ระยะเวลาในการเข้าพัก ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ	120
74	แสดงจำนวนและร้อยละของ การใช้บริการโรงแรม ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	121
75	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	123
76	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้านราคา ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ	125
77	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้านสถานที่ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตาม อาชีพ	127
78	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้านส่งเสริมการตลาด ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ	129
79	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้านบุคลากร ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตาม อาชีพ	132
80	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้าน การสร้างและการนำเสนอลักษณะทาง กายภาพ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ	134
81	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับปัญหาด้านกระบวนการให้บริการ ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตาม อาชีพ	136
82	แสดงปัญหาที่พบในการใช้บริการของโรงแรม ระดับกลุ่ม 3	146
83	แสดงปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 7 ด้าน ของโรงแรม ระดับกลุ่ม 3 สัมพันธ์กับ เพศ.อายุ อาชีพ รายได้	163