

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	9
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
ระยะเวลาในการศึกษา	11
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	11
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจองที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต	17
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อ นักท่องเที่ยวชาวไทยในการจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต	28
ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต	36

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงสถิติการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2540 – 2549	1
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	14
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	14
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	15
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	16
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลา ที่ใช้บริการเว็บไซต์ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ที่ใช้ในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต	17
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้ง ที่จองที่พักทางอินเทอร์เน็ต (ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา)	18
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการอื่น ๆ นอกจากเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ตจองที่พัก	19
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งค้นหา ข้อมูลการจองที่พักจากเว็บไซต์	19
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเว็บไซต์ที่ใช้บริการ เพื่อจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่	20
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนวันเข้าพัก ต่อครั้งโดยเฉลี่ยในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต	21
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนร่วม ในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต	22
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยในการพิจารณา เลือกใช้เว็บไซต์ในการจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต และผลต่อการตัดสินใจจองที่พักหลังจากที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต	24
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาที่พักต่อครั้ง โดยเฉลี่ยในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต	25
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการชำระเงินในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต	25
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเรียงลำดับวิธีการชำระเงินในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตตามความสะดวกจากมากไปหาน้อย	26
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพอใจหลังจากที่จองที่พักทางอินเทอร์เน็ตและได้ไปใช้บริการที่พัก	27
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสินค้า	28
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	29
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	30
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	32
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	33
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการให้บริการส่วนบุคคล	34
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสินค้า	36
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	36

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการจัดจำหน่าย	37
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด	37
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการรักษาความเป็นส่วนตัว	38
34 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการให้บริการส่วนบุคคล	39
35 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเว็บไซต์ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	40
36 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	41
37 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่จองที่พักทางอินเทอร์เน็ต (ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา) จำแนกตามเพศ	42
38 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการอื่นๆที่ใช้บริการอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ตจองที่พัก จำแนกตามเพศ	43
39 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งค้นหาข้อมูลการจองที่พักจากเว็บไซต์ จำแนกตามเพศ	44
40 แสดงจำนวนและร้อยละของเว็บไซต์ที่ใช้บริการเพื่อจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	45
41 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนวันเข้าพักรถต่อครั้ง โดยเฉลี่ยในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	46
42 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	47
43 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้เว็บไซต์ในการจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	48
44 แสดงจำนวนและร้อยละของราคาที่พักรถต่อครั้ง โดยเฉลี่ยที่จองผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามเพศ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	50
46 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพอใจ หลังจากการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ตและได้ไปใช้บริการที่พัก จำแนกตามเพศ	51
47 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเว็บไซต์ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	52
48 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	53
49 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่จองที่พักทางอินเทอร์เน็ต (ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	54
50 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ตจองที่พัก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	55
51 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งค้นหาข้อมูลการจองที่พักจากเว็บไซต์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	57
52 แสดงจำนวนและร้อยละของเว็บไซต์ที่ให้บริการเพื่อจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	58
53 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนวันเข้าพักต่อครั้ง โดยเฉลี่ยในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	60
54 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
55 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้เว็บไซต์ในการจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	62
56 แสดงจำนวนและร้อยละของราคาที่พักต่อครั้ง โดยเฉลี่ยที่จองผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	64
57 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
58 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพอใจ หลังจากการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต และได้ไปใช้บริการที่พักรักษาตามรายได้อันต่อเนื่อง	65
59 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเว็บไซต์ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต รักษาตามอาชีพ	67
60 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต รักษาตามอาชีพ	68
61 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่จองที่พักทางอินเทอร์เน็ต (ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา) รักษาตามอาชีพ	69
62 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ตจองที่พัก รักษาตามอาชีพ	70
63 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งค้นหาข้อมูลการจองที่พักจากเว็บไซต์ รักษาตามอาชีพ	71
64 แสดงจำนวนและร้อยละของเว็บไซต์ที่ใช้บริการเพื่อจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ รักษาตามอาชีพ	72
65 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนวันเข้าพักต่อครั้ง โดยเฉลี่ยในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต รักษาตามอาชีพ	74
66 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต รักษาตามอาชีพ	75
67 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้อินเทอร์เน็ตจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต รักษาตามอาชีพ	77
68 แสดงจำนวนและร้อยละของราคาที่พักรักษาต่อครั้ง โดยเฉลี่ยที่จองผ่านทางอินเทอร์เน็ต รักษาตามอาชีพ	79
69 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต รักษาตามอาชีพ	80
70 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพอใจหลังจากการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต และได้ไปใช้บริการที่พักรักษาตามอาชีพ	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
71 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเว็บไซต์ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	82
72 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	83
73 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่จองที่พักทางอินเทอร์เน็ต (ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา) จำแนกตามอายุ	84
74 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการอื่นๆนอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ตจองที่พัก จำแนกตามอายุ	85
75 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งค้นหาข้อมูลการจองที่พักจากเว็บไซต์ จำแนกตามอายุ	86
76 แสดงจำนวนและร้อยละของเว็บไซต์ที่ให้บริการเพื่อจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ	88
77 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนวันเข้าพักต่อครั้งโดยเฉลี่ยในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	89
78 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	90
79 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้เว็บไซต์ในการจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	92
80 แสดงจำนวนและร้อยละของราคาที่พักต่อครั้งโดยเฉลี่ยที่จองผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	94
81 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามอายุ	95
82 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพอใจหลังจากที่จองที่พักทางอินเทอร์เน็ต และได้ไปใช้บริการที่พัก จำแนกตามอายุ	96
83 แสดงจำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่ใช้บริการเว็บไซต์ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
84 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	98
85 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่จองที่พักทางอินเทอร์เน็ต (ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	99
86 แสดงจำนวนและร้อยละของบริการอื่นๆนอกเหนือจากการใช้อินเทอร์เน็ตจองที่พัก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	100
87 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งค้นหาข้อมูลการจองที่พักจากเว็บไซต์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	101
88 แสดงจำนวนและร้อยละของเว็บไซต์ที่ใช้บริการเพื่อจองที่พักในจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	103
89 แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนวันเข้าพักต่อครั้งโดยเฉลี่ยในการจองที่พักทาง อินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	104
90 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	106
91 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยในการพิจารณาเลือกใช้เว็บไซต์ในการจองที่พัก ในจังหวัดเชียงใหม่ทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	107
92 แสดงจำนวนและร้อยละของราคาที่พักต่อครั้งโดยเฉลี่ยที่จองผ่านทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	109
93 แสดงจำนวนและร้อยละของวิธีการชำระเงินในการจองที่พักทางอินเทอร์เน็ต จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	110
94 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับความพอใจหลังจากที่จองที่พักทางอินเทอร์เน็ต และได้ไปใช้บริการที่พัก จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	111