

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	14
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	15
ระยะเวลาในการศึกษา	15
บทที่ 4 ผลการศึกษา	16
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการเลือก ห้องพักในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่	26
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการต่อปัจจัยการเลือกเช่าห้องพักของผู้ตอบ แบบสอบถาม	34
ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการเลือก ห้องพักในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ รายได้และอาชีพ	39
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	78
สรุปผลการศึกษา	78
อภิปรายผล	89
ข้อค้นพบ	91
ข้อเสนอแนะ	94
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	98
แบบสอบถาม	99

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงข้อมูลการเลือกขนาดตัวอย่างจำนวนหอพักในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ ประจำปี 2552	13
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	17
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	18
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน (รวมค่าอาหาร ค่าน้ำมัน ค่าเบี่ยชยัน และเงินพิเศษอื่น ๆ )	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการพักอาศัย ปัจจุบัน	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเช่าต่อเดือน ต่อห้องของหอพักในปัจจุบัน	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรูปแบบการชำระค่าน้ำ และค่าไฟฟ้า	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่รู้จักหรือทราบข้อมูลเกี่ยวกับการเช่าหอพัก	22
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีส่วนตัดสินใจเลือกหอพักมากที่สุด	22
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยย้ายที่พักอาศัยหอพัก	23
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลหรือปัญหาที่ทำให้ตัดสินใจย้ายหอพัก	24
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่ประสบในการเช่าหอพักในปัจจุบัน	25
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	26

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	27
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	28
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคคล	30
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	31
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ	32
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	33
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ภายในห้องพักที่ต้องการ	34
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของสุขภัณฑ์ภายในห้องพักที่ต้องการ	34
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเฟอร์นิเจอร์ในห้องพักที่ต้องการ	35
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวกหรือบริการที่ควรมีในบริเวณห้องพักรายเดือน	36
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าเช่าต่อเดือนต่อห้องของห้องพักรายเดือนที่ต้องการ	36
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการผ่อนชำระค่าเช่าเป็นงวดๆ ที่ต้องการ	37

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจ่ายค่าเช่า ล่วงหน้าที่ต้องการ	37
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการชำระค่าน้ำ และค่าไฟฟ้าที่ต้องการ	38
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	39
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	40
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	41
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	42
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	43
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการจำแนกตามเพศ	45
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะกายภาพ จำแนกตามเพศ	46
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	47
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	49
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการหอพักของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	52

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	53
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	55
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	57
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	59
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	62
49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	64
50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	66
51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	68
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพ	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการบริการ จำแนกตามอาชีพ	72
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	74
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	76
56	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามเพศ	81
57	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามรายได้	83
58	แสดงข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดและค่าเฉลี่ยต่ำสุด จำแนกตามอาชีพ	85
59	แสดงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อลูกค้าในการเลือกห้องพัก	91
60	แสดงปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม 5 ลำดับแรก	92