

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญเรื่อง	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และทบทวนวรรณกรรม	3
ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow	3
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม	4
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	6
กลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ	13
แนวคิดเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการของผู้รับบริการ	14
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการที่พักรวม	15
ทบทวนวรรณกรรม	21
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	26
ขอบเขตของการศึกษา	26
วิธีการศึกษา	27
นิยามศัพท์	28
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	29
บทที่ 5 การสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	99
การสรุปผลการศึกษา	99
อภิปรายผลการศึกษา	111
ข้อค้นพบ	113
ข้อเสนอแนะ	116

	หน้า
บรรณานุกรม	131
ภาคผนวกที่ 1	132
แบบสอบถามภาษาไทย	133
แบบสอบถามภาษาอังกฤษ	139
ภาคผนวกที่ 2	145
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดแม่ฮ่องสอน	145
ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาประเทศไทย ช่วงปี 2536-2540	151
ข้อมูลนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน ช่วงปี 2536-2540	151
สิ่งที่น่าสนใจในจังหวัดแม่ฮ่องสอน	152
สถานที่ท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	152
รายชื่อโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	156
รายชื่อที่พักตากอากาศในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	157
รายชื่อเกสต์เฮาส์ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน	158
ประวัติผู้เขียน	159

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเพศ	30
2 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามอายุ	30
3 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามบุคคลที่นักท่องเที่ยวเดินทางมาด้วย	31
4 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดแม่ฮ่องสอน	31
5 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามลักษณะของที่พักที่เคยพักที่แม่ฮ่องสอน	32
6 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเหตุผลที่เลือกพักที่พักตากอากาศ	32
7 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามเหตุผลที่เลือกพักที่พักตากอากาศและสัญชาติ	33
8 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความต้องการลักษณะของอาคารที่พักของรีสอร์ท	34
9 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความต้องการลักษณะของอาคารที่พักของรีสอร์ทและสัญชาติ	35
10 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความต้องการลักษณะของห้องพัก	36
11 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความต้องการลักษณะของห้องพักและสัญชาติ	37
12 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความต้องการลักษณะการตกแต่งสวนและบริเวณรีสอร์ท	38
13 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามความต้องการลักษณะการตกแต่งสวนและบริเวณรีสอร์ทและสัญชาติ	39
14 แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามต้องการรูปแบบการตกแต่งห้องพัก	40

ตาราง	หน้า	
15	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามต้องการรูปแบบการตกแต่งห้องพักและสัญชาติ	41
16	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามราคาห้องพักที่เห็นว่าเหมาะสม	42
17	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามราคาห้องพักที่เห็นว่าเหมาะสมและสัญชาติ	43
18	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อปัจจัยในการพิจารณาเลือกที่พักตากอากาศ	44
19	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับความต้องการทำเลที่ตั้งของที่พักตากอากาศ	45
20	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับความต้องการรูปแบบของที่พักตากอากาศ	46
21	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวก	47
22	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับความต้องการบริการของที่พักตากอากาศ	50
23	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับความต้องการราคาห้องพัก	52
24	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับความต้องการการบริการของพนักงาน	53
25	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับความต้องการการโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายของที่พักตากอากาศ	54
26	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับความชื่อเสียงของที่พักตากอากาศ	55
27	แสดงจำนวนและร้อยละของนักท่องเที่ยวจำแนกตามระดับความต้องการระบบรักษาความปลอดภัยของที่พักตากอากาศ	56
28	แสดงค่าเฉลี่ยของความความต้องการทำเลที่ตั้งของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติ	57
29	แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการรูปแบบของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติ	58

ตาราง	หน้า
30 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติ	59
31 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการบริการของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติ	62
32 แสดงค่าเฉลี่ยความต้องการราคาห้องพักจำแนกตามสัญชาติ	64
33 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการบริการของพนักงานจำแนกตามสัญชาติ	65
34 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการการโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติ	66
35 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการชื่อเสียงของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติ	67
36 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการระบบรักษาความปลอดภัยของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติ	67
37 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการทำเลที่ตั้งของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติและเพศ	68
38 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการรูปแบบของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติและเพศ	69
39 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติและเพศ	70
40 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการบริการของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติและเพศ	74
41 แสดงค่าเฉลี่ยความต้องการราคาห้องพักจำแนกตามสัญชาติและเพศ	76
42 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการการบริการของพนักงานจำแนกตามสัญชาติและเพศ	77
43 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการการโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติและเพศ	78
44 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการชื่อเสียงของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติและเพศ	80
45 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการระบบรักษาความปลอดภัยของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติและเพศ	81

ตาราง	หน้า
46 แสดงค่าเฉลี่ยของความความต้องการทำเลที่ตั้งของที่พักตากอากาศจำแนกตาม สัญชาติและอายุ	82
47 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการรูปแบบของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติ และอายุ	83
48 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกของที่พักตากอากาศจำแนก ตามสัญชาติและอายุ	84
49 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการบริการของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติและ อายุ	89
50 แสดงค่าเฉลี่ยความต้องการราคาห้องพักจำแนกตามสัญชาติและอายุ	92
51 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการบริการของพนักงานจำแนกตามสัญชาติและอายุ	93
52 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการการโฆษณาประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายของ ที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติและอายุ	95
53 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการชื่อเสียงของที่พักตากอากาศจำแนกตามสัญชาติ และอายุ	97
54 แสดงค่าเฉลี่ยของความต้องการระบบรักษาความปลอดภัยของที่พักตากอากาศ จำแนกตามสัญชาติและอายุ	98