

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
ขอบเขตประชากร	10
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
นิยามศัพท์	13
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการโรงแรม	18
ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	24
ส่วนที่ 4 ปัญหาที่พบในการใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	95

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	105
สรุปผลการศึกษา	105
อภิปรายผลการศึกษา	112
ข้อค้นพบ	115
ข้อเสนอแนะ	116
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	121
แบบสอบถาม	122
ประวัติผู้เขียน	132

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามภูมิตำนา	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทาง	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวิธีการเดินทาง	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามโรงแรมที่เคยเข้าพัก	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามราคาห้องพักที่เคยใช้บริการ	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามแบบของห้องพัก	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการจองห้องพัก	21
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพัก	21
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	22
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามแหล่งข้อมูล	22
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามผู้ตัดสินใจเข้าพัก	23
17	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการ ในปีจ้ยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	24
18	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการ ในปีจ้ยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	25
19	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการ ในปีจ้ยด้านการบริการหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	27
20	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการ ในปีจ้ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	28

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	30
22	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	33
24	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ	34
25	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ	35
26	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านบริการหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ	36
27	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ	37
28	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ	38
29	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ	39
30	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามเพศ	40
31	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ	41
32	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามอายุ	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
45	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้	70
46	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้	71
47	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านบริการหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้	74
48	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้	76
49	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้	78
50	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้	80
51	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย จำแนกตามรายได้	81
52	แสดงการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ที่เป็นอันดับแรกและอันดับสุดท้ายระหว่างเพศ อายุ อาชีพ และรายได้	83
53	แสดงการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบริการหรือบุคคลที่เป็นอันดับแรกและอันดับสุดท้ายระหว่างเพศ อายุ อาชีพ และรายได้	86
54	แสดงการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นอันดับแรกและอันดับสุดท้ายระหว่างเพศ อายุ อาชีพ และรายได้	88
55	แสดงการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านวัสดุสื่อสารที่เป็นอันดับแรกและอันดับสุดท้ายระหว่างเพศ อายุ อาชีพ และรายได้	90
56	แสดงการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสัญลักษณ์ที่เป็นอันดับแรกและอันดับสุดท้ายระหว่างเพศ อายุ อาชีพ และรายได้	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
57	แสดงการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญต่อบัญชีด้านราคาที่เป็นอันดับแรก และอันดับสุดท้ายระหว่างเพศ อายุ อาชีพ และรายได้	93
58	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัญหาด้านการตลาดในการใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	95
59	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัญหาด้านสถานที่ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	96
60	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัญหาด้านการบริการหรือบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	98
61	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	100
62	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัญหาด้านวัสดุสื่อสารที่มีการอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	102
63	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัญหาด้านสัญลักษณ์ที่มีการอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	103
64	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในปัญหาด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย	104