

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญแผนภูมิ.....	ท
สารบัญภาพ.....	ฒ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	3
1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
1.3 สมมติฐานการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะในการศึกษา.....	6
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>7</b>
2.1 โมเดลพฤติกรรมผู้บริโภค.....	7
2.2 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด.....	10
2.3 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	12
2.4 แนวคิดของการบริการ.....	14
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า.....	14
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....</b>	<b>18</b>
3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	18
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	19

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 เครื่องมือในการศึกษา.....	19
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
3.5 การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล.....	20
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล.....	21
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา.....</b>	<b>25</b>
4.1 บริบทของถนนข้าวสาร.....	25
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	30
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สิ่งกระตุ้นจากภายนอกด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่พักแรม ถนนข้าวสารของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ.....	37
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจของ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศในการเลือกสถานที่พักแรม ที่ถนนข้าวสาร.....	39
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการของเกสต์เฮาส์/โรงแรม ที่ถนนข้าวสาร.....	53
ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐานนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีความพึงพอใจในระดับที่แตกต่างกันต่อการบริการ สถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร.....	55
ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศเพื่อที่จะพัฒนาถนนข้าวสาร.....	66

สารบาญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศีกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการศีกษา.....	75
5.2 การอภิปรายผล.....	78
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	79
 บรรณานุกรม.....	 80
 ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ตารางรายชื่อสถานที่พักของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ถนนข้าวสาร กรุงเทพฯ.....	 83
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม.....	86
 ประวัติผู้เขียน.....	 96

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	30
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	31
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	31
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา.....	32
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ.....	33
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	34
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิลำเนา.....	34
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ระดับความสำคัญของสิ่งกระตุ้นที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือก สถานที่พักแรม ถนนข้าวสาร.....	37
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแหล่งข้อมูล หรือการรับรู้ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร.....	39
10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามผู้แนะนำกลุ่มตัวอย่าง ก่อนที่จะมาพักแรมที่ถนนข้าวสาร.....	41
11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการตัดสินใจเลือกสถานที่ พักแรมที่ถนนข้าวสาร.....	41
12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการเข้ามาใช้บริการสถานที่พักแรม ที่ถนนข้าวสาร.....	42
13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างในการพักสถานที่พักแรมแห่งอื่นในเขต กรุงเทพมหานคร.....	43
14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามบุคคลที่ร่วมเดินทางมา กับกลุ่มตัวอย่าง.....	43
15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวัตถุประสงค์ของการเดินทาง.....	44
16 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการพักแรมสถานที่ ที่พักแรมที่ถนนข้าวสาร.....	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
17 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการวางแผนในการใช้จ่ายเงิน เพื่อการพักผ่อนที่ถนนข้าวสาร.....	46
18 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นต่ออัตราค่าห้อง ของสถานที่พักผ่อนที่ถนนข้าวสาร.....	48
19 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้จ่ายเงินในการเดินทาง มาพักผ่อนที่ถนนข้าวสารเฉลี่ยต่อวันโดยไม่รวมค่าใช้จ่ายด้านที่พัก.....	47
20 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยที่มีความสำคัญในการ ตัดสินใจเลือกสถานที่พักผ่อนที่ถนนข้าวสาร.....	48
21 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลในด้านสถานที่พักผ่อน ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในการเลือกสถานที่พักผ่อนที่ถนนข้าวสาร.....	49
22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลในด้านทำเลที่ตั้งที่กลุ่ม ตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในการเลือกสถานที่พักผ่อนที่ถนนข้าวสาร.....	49
23 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลในด้านราคาสถานที่ พักผ่อนที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในการเลือกสถานที่พักผ่อน ที่ถนนข้าวสาร.....	50
24 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลในด้านการส่งเสริมการ ตลาดที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุดในการเลือกสถานที่พักผ่อนที่ ถนนข้าวสาร.....	51
25 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบตั้งแต่ มาพักผ่อนที่ถนนข้าวสาร.....	52
26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจ ในด้านต่าง .....	54
27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการสถานที่ พักผ่อนที่ถนนข้าวสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามเพศ.....	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
28	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามสถานะภาพ.....57
29	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอายุ.....58
30	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามระดับการศึกษา.....60
31	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามอาชีพ.....61
32	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามรายได้.....63
33	การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการสถานที่พักแรมที่ถนนข้าวสารในด้านต่าง ๆ จำแนกตามภูมิลำเนา.....65
34	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ควร จะได้รับการแก้ไขปรับปรุงเพื่อพัฒนาถนนข้าวสาร.....66
35	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามทัศนคติที่อยากให้ถนนข้าวสารเป็นในอนาคต.....67
36	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความประทับใจในการมาพักแรมที่ถนนข้าวสาร.....68
37	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่จะเดินทางกลับมาพักแรมที่ถนนข้าวสารอีก.....68
38	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเหตุผลที่จะไม่เดินทางกลับมาพักแรมที่ถนนข้าวสารอีก.....68
39	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับถนนข้าวสาร.....70

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	6
2 โมเดลของพฤติกรรมผู้บริโภค.....	7
3 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค.....	12
4 รูปแบบของกระบวนการตัดสินใจในการเลือกสถานที่พักผ่อนของกลุ่มตัวอย่าง ที่ถนนข้าวสาร กรุงเทพฯ.....	72
5 กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจพักผ่อนที่ถนนข้าวสารก่อนล่วงหน้าที่จะเดินทาง มาถึงกรุงเทพฯ.....	73
6 กลุ่มตัวอย่างตัดสินใจพักผ่อนที่ถนนข้าวสารหลังจากที่เดินทางมาถึงกรุงเทพฯ.....	74

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 แผนที่เขตระนอง

29

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University