

# สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจและพฤติกรรมผู้บริโภค.....	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	28
ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	28
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา .....	37
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	37
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ ใช้บริการโรงแรมธุรกิจนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา.....	39
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา.....	47
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับ สินค้าและบริการของโรงแรม.....	49
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	49
5 บทสรุป.....	64
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	64
อภิปรายผลการวิจัย.....	71
ข้อเสนอแนะ.....	77
บรรณานุกรม.....	79
ภาคผนวก.....	83
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า.....	91

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงความถี่และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	37
2	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา ด้านผลิตภัณฑ์.....	39
3	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา ด้านบริการ.....	40
4	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา ด้านราคา.....	41
5	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา ด้านสถานที่.....	42
6	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจในเขตวัฒนา ของนักท่องเที่ยวชาวไทยในกรุงเทพมหานคร ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	43
7	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา ตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจในเขตวัฒนา ด้านพนักงาน.....	44
8	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา ด้านกายภาพ.....	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
9	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม ธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพัฒนา ด้านกระบวนการ.....	46
10	แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการ โรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพัฒนา.....	47
11	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ กับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาว ไทยในเขตพัฒนา.....	50
12	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านบริการกับ พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยว ไทยในเขตพัฒนา.....	52
13	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านราคากับ พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตพัฒนา.....	54
14	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านสถานที่กับ พฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในเขตพัฒนา.....	56
15	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านการ ส่งเสริมการตลาดกับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตพัฒนา.....	57
16	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านพนักงาน กับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาว ไทยในเขตพัฒนา.....	59

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้านกายภาพ กับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของนักท่องเที่ยวชาว ไทยในเขตวัฒนา.....	60
18	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการตลาดด้าน กระบวนการกับพฤติกรรมการตัดสินใจใช้บริการโรงแรมธุรกิจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยในเขตวัฒนา.....	62



## สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2	รูปแบบพฤติกรรมผู้ซื้อและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของ ผู้บริโภค.....	20

