

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่

เสาวนีย์ เกษศิริ

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2552

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการสอบ

..... ประธานกรรมการ  
(ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์)

..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สุณีย์ ล่องประเสริฐ)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ ชอบตรง)

..... กรรมการ  
(ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ ชอบตรง)

..... กรรมการ  
(พ.ต.ท. พงษ์สยาม ทองแท้)

..... กรรมการและเลขานุการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิത്യ หทัยวิงศ์ สุขศิริ)

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูศักดิ์ เอกเพชร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวณีย์ เกษศิริ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2551
คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	

- |                                      |               |
|--------------------------------------|---------------|
| 1. ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์           | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ ชอบตรง | กรรมการ       |

การศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และแบบเจาะจง โดยใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และค่าไค - สแควร์ สรุปผลการวิจัยได้ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี จบการศึกษาระดับปวช. มีสัญชาติยุโรป ประกอบอาชีพเป็นลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท มีสถานภาพโสด มาจังหวัดกระบี่เป็นครั้งแรก และมาพักในจังหวัดกระบี่นาน 1 สัปดาห์ ส่วนพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาที่เริ่มใช้มาแล้วมากกว่า 4 ปี ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต คือ 06.01 - 12.00 น. มีวันที่ใช้ไม่แน่นอน ใช้แต่ละครั้งไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง กิจกรรมที่ใช้เพื่อกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อส่งข้อมูล และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อสืบค้นข้อมูล ปัญหาอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ต คือ การ

เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตล่าช้า โปรแกรมการใช้งานไม่ทันสมัย และไม่มีอุปกรณ์เสริม ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ รองลงมาเป็น ปัจจัยด้านพนักงาน ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์บริการ ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดตามลำดับ

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ การศึกษา สัญชาติ อาชีพ รายได้ สถานภาพ จำนวนครั้งที่มาจังหวัดกระบี่ มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตด้านระยะเวลาที่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ต ช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต วันที่ใช้อินเทอร์เน็ต และระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตแต่ละครั้ง มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ การศึกษา สัญชาติ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ จำนวนครั้งที่มาจังหวัดกระบี่ และระยะเวลาที่พักในจังหวัดกระบี่ มีความสัมพันธ์พฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## **ABSTRACT**

Thesis Title	Factors Affecting the Internet Service Shop Consuming of the Foreign Tourists in Krabi Province
Student's Name	Mrs. Saowanee Ketsiri
Degree Sought	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Academic Year	2008
Thesis Advisors:	1. Dr. Utsanee Suthammaporn <span style="float: right;">Chairperson</span> 2. Asst. Prof. Somsak Choptrong <span style="float: right;">Committee</span>

The purposes of this research were: (1) to investigate the consumer behavior of the foreign tourists in consuming the services at the internet shops located in Krabi province; (2) to study and compare the factors affecting the foreign tourist decision-making in using the shops providing the internet services;(3) to compare the factors affecting the foreign tourist decision-making in using the shops providing the internet services; and (4) to study the correlations between the personal factors and the consumer behavior of the foreign tourists in consuming the services at the internet shops located in Krabi province. The 400 sample population drawn by means of accidental and purposive random sampling methods consisted of foreign tourists in consuming the services at the internet shops located in Krabi province. The questionnaire was used as the instrument in the study. SPSS for WINDOWS was used to analyze frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test and Chi-square.

The research results were as follows :

Most of the respondents were single male from Europe with the age ranging from 20 to 29, and their educational background was lower vocational certificate. They worked as the company employees with monthly income of over 50,000 baht. They visited Krabi for the first time with the staying duration of a week. The results on the foreign tourists consumer behavior in consuming the services at the internet shops located in Krabi province were as follows: they have been using the internet for more than 4 years. The using time was from 06: 01 to 12:00 a.m.

without fixed day, and each session of using internet was more than 1 hour. The internet activities were sending data, e-mail and data surfing. The problems in using the services were the slow linking, the outdated program used, and no added accessories. The factor affecting the consuming the services of the internet shops the most was on the service procedure, then the personnel, the selling channel, the physical environment, the product, the price, and the promotion, respectively.

It was found that there were significant differences at the level of 0.05 between the choosing of the services provided in internet shop and the different personal factors of sex, educational background, nationality, occupation, income, marital status, and the trip times to Krabi, whereas there were no differences among the consumers with other different personal factors. There were significantly different effects at the level of 0.05 on the choosing of the services provided in the internet shop&with the following different consuming behaviors: the first use of internet, the using day, and the duration of each using session.

It was also found that there were significant correlations at the level of 0.05 between the consumer behaviors of the foreign tourists in consuming the services at the internet shops located in Krabi province and the following personal factors: sex, age, educational background, nationality, occupation, income, the trip times to Krabi and staying duration.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ดร.อุษณีย์ สุธรรมมาภรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมศักดิ์ ชอบตรง ซึ่งเป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาการทำวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาเขตกระบี่ รุ่น 1 ได้แก่ รองศาสตราจารย์สุณีย์ ล่องประเสริฐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาโรช เนติธรรมกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิศย์ หทัยศรีวงศ์ สุขศรี รวมถึงคณาจารย์ในโครงการทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ ให้คำชี้แนะและให้การช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด

ขอขอบพระคุณผู้ประกอบการร้านอินเทอร์เน็ตทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือในการเก็บแบบสอบถามจนครบตามจำนวนและได้ข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณบิดา มารดา และเพื่อนทุกคน ที่คอยให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อย ขอกราบขอบพระคุณ

เสาวนีย์ เกษศิริ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง .....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ค
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ความสำคัญของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต.....	8
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ .....	14
แนวคิดทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ .....	24
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวพฤติกรรมผู้บริโภค .....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	51

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	53
<b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>55</b>
ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	56
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ ในจังหวัดกระบี่.....	59
ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ย วต่างชาติ ในจังหวัดกระบี่ .....	62
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	68
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต .....	104
ตอนที่ 6 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรร มการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ย วต่างชาติในจังหวัดกระบี่ .....	131
<b>5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....</b>	<b>224</b>
สรุปผลการวิจัย.....	225
อภิปรายผลการวิจัย .....	227
ข้อเสนอแนะ .....	231
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>233</b>
<b>ภาคผนวก .....</b>	<b>238</b>
<b>ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์ .....</b>	<b>246</b>



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
2.1	การจัดแบ่งประเภทธุรกิจบริการตามกระบวนการให้บริการ .....	19
2.2	องค์ประกอบการจัดคุณภาพของการให้บริการ .....	23
2.3	วัฏจักรชีวิตครอบครัวและพฤติกรรมผู้บริโภค .....	31
3.1	ชื่อร้านและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง .....	50
4.1	ความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	56
4.2	ความถี่และร้อยละของข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ .....	59
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่โดยรวม .....	62
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ .....	63
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ด้านราคา.....	63
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย.....	64
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านการส่งเสริมการตลาด.....	65
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ด้านพนักงาน .....	65
4.9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการ.....	66

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ .....	67
4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามเพศ .....	68
4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามอายุ .....	69
4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา .....	71
4.14 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามระดับการศึกษา .....	73
4.15 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้าน อินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระดับการศึกษา .....	74
4.16 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา .....	75
4.17 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจำแนกตามระดับการศึกษา .....	76
4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามสัญชาติ .....	77
4.19 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการจำแนกตามสัญชาติ .....	78

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.20 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจำแนกตามสัญชาติ.....	79
4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามอาชีพ.....	80
4.22 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ .....	82
4.23 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านช่องทางการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ .....	83
4.24 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านพนักงานจำแนกตามอาชีพ .....	84
4.25 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามอาชีพ .....	85
4.26 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ .....	86
4.27 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้.....	87
4.28 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านราคาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	89

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.29 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	90
4.30 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านพนักงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	91
4.31 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	92
4.32 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	93
4.33 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	94
4.34 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการจำแนกตามสถานภาพ .....	95
4.35 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	96
4.36 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามสถานภาพสมรส .....	97
4.37 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มา จังหวัดกระบี่.....	98

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.38 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาจังหวัดกระบี่.....	100
4.39 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาจังหวัดกระบี่ .....	100
4.40 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามจำนวนวันที่มาพัก ในจังหวัดกระบี่ .....	101
4.41 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล .....	103
4.42 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้ อินเทอร์เน็ต .....	104
4.43 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ต.....	106
4.44 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ต.....	107
4.45 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้าน อินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้าน การส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ต.....	108

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.46 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้าน กระบวนการให้บริการจำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ต.....	109
4.47 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพจำแนกตามระยะเวลาที่เริ่มใช้อินเทอร์เน็ต.....	110
4.48 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ อินเทอร์เน็ต .....	111
4.49 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต .....	113
4.50 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านราคาจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต.....	113
4.51 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต .....	114
4.52 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต .....	115
4.53 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามวันที่ใช้อินเทอร์เน็ต..	116
4.54 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวันที่ใช้อินเทอร์เน็ต .....	118

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.55 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านพนักงาน จำแนกตามวันที่ใช้อินเทอร์เน็ต .....	118
4.56 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวันที่ใช้อินเทอร์เน็ต .....	119
4.57 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จำแนกตามวันที่ใช้อินเทอร์เน็ต .....	119
4.58 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง .....	120
4.59 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านผลิตภัณฑ์บริการจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต ในแต่ละครั้ง .....	122
4.60 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง .....	123
4.61 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านส่งเสริมการตลาดจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ต ในแต่ละครั้ง .....	124
4.62 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านพนักงานจำแนกตามระยะเวลาที่ใช้อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง .....	125

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตารางที่	หน้า
4.63 ผลความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้ อินเทอร์เน็ตในแต่ละครั้ง .....	126
4.64 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามกิจกรรมที่ใช้ ในอินเทอร์เน็ต .....	127
4.65 เปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค ในการใช้อินเทอร์เน็ต .....	128
4.66 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ จำแนกตามพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต .....	130
4.67 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต .....	131
4.68 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต .....	140
4.69 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ต .....	151
4.70 ความสัมพันธ์ระหว่างสัญชาติกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต .....	161
4.71 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต ..	171
4.72 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต .....	182
4.73 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต	192
4.74 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนครั้งที่มาจังหวัดกระบี่พฤติกรรมการเลือกใช้ บริการร้านอินเทอร์เน็ต .....	202
4.75 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่พักอยู่ในจังหวัดกระบี่กับพฤติกรรมการเลือก ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ต .....	212
4.76 สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเลือกใช้บริการ ร้านอินเทอร์เน็ตของนักท่องเที่ยวต่างชาติในจังหวัดกระบี่ .....	222



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	5
2.1 เครื่องมือการส่งข้อมูล .....	9
2.2 องค์ประกอบของธุรกิจบริการที่สร้างประสบการณ์กับลูกค้า.....	16
2.3 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ .....	17
2.4 การจัดการประเภทธุรกิจการให้บริการตามเกณฑ์การใช้เครื่องมือ และใช้แรงงานคน.....	22
2.5 รูปแบบพฤติกรรมการณ์ของผู้บริโภค .....	27
2.6 กระบวนการซื้อ - ใช้บริการ.....	37