

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๘
บทที่ 1      บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2      แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดและทฤษฎี	5
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3      ระเบียบวิธีการศึกษา	18
ขอบเขตการศึกษา	18
วิธีการศึกษา	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	20
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	21
ระยะเวลาในการดำเนินการ	22
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	23
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อคุณภาพการบริการ ของโรงแรมพาราซอล อินน์	31
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	83
บทที่ 5	
สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	86
สรุปผลการศึกษา	86
อภิปรายผลการศึกษา	101
ข้อค้นพบ	106
ข้อเสนอแนะ	108
ข้อจำกัดในการศึกษา	114
บรรณานุกรม	115
ภาคผนวก	117
ภาคผนวก ก แบบสอบถามภาษาไทย	118
ภาคผนวก ข แบบสอบถามภาษาอังกฤษ	124
ประวัติผู้เขียน	130

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	24
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	24
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	25
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	25
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเทศ	26
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกวัตถุประสงค์ ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่	27
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	28
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการเข้าพัก	28
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจองห้องพัก ก่อนเข้าพัก	29
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูล ที่รู้จักโรงแรม	29
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจ ในการเลือกโรงแรมที่พัก	30
12 แสดงค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์	31
13 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์	32
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ระดับการรับรู้จริงในการรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์	38
15 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามที่ มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์	44
16 แสดงค่าความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 ด้านของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามทวีป	50
18 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามทวีป	52
19 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 ด้านของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามทวีป	57
20 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามทวีป	59
21 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 ด้านของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามอายุ	64
22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามอายุ	66
23 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการ ทั้ง 10 ด้านของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามอายุ	71
24 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับการรับรู้จริงของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามอายุ	73
25 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามทวีป	78
26 แสดงค่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้านของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามอายุ	81
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ	83
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อเสนอแนะ	84
29 สรุปความคาดหวังและการรับรู้จริงสูงสุดของปัจจัยย่อยด้านคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์	87
30 สรุประดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยสูงสุดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของโรงแรม พาราซอล อินน์	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
31	สรูป 3 ลำดับแรกของระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามทวีป	91
32	สรูป 3 ลำดับแรกของระดับการรับรู้จริงที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามทวีป	94
33	สรูป 3 ลำดับแรกของระดับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามอายุ	96
34	สรูป 3 ลำดับแรกของระดับการรับรู้จริงที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามอายุ	97
35	สรูประดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยสูงที่สุดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามทวีป	99
36	สรูประดับความพึงพอใจของปัจจัยย่อยสูงที่สุดที่มีผลต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรม พาราซอล อินน์ จำแนกตามอายุ	100
37	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ 10 อันดับแรก และค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริง ที่มีต่อคุณภาพการ บริการของ โรงแรม พาราซอล อินน์	101
38	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความคาดหวังต่อปัจจัยย่อยของคุณภาพการบริการ 10 อันดับแรก และค่าความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริง ที่มีต่อ คุณภาพการบริการของ โรงแรม พาราซอล อินน์	102