

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญญัตราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของปัจจัยด้าน การตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเมืองลำปาง	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	85
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	87
สรุปผลการศึกษา	87
อภิปรายผลการศึกษา	93
ข้อค้นพบ	97
ข้อเสนอแนะ	97
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	106
ประวัติผู้เขียน	113

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพการสมรส	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการเดินทาง	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทางในแต่ละครั้ง	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการใช้บริการตามช่วงราคา	19
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการจองห้องพักล่วงหน้า	20
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนวันที่จองห้องพักล่วงหน้า	20
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการจองห้องพักล่วงหน้า	21
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามวิธีการเข้าถึงข้อมูลของโรงแรมที่ใช้บริการ	21
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงระยะเวลาในการเข้าพัก	22
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการโรงแรมในจังหวัดลำปาง	22
18	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม (เดือน) การเดินทางมาลำปาง	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าถ่วงน้ำหนัก และการจัดลำดับ จำแนกตามปัจจัยที่สำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง	24
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแปลผล ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	27
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแปลผล ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านราคา	29
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแปลผล ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	31
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแปลผล ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	33
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแปลผล ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านบุคลากร	35
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแปลผล ส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	37
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแปลผล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ปัจจัยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	39
27	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	41
28	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามเพศ	42
29	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	44
31	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	46
33	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านสิ่ง นำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	47
34	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอายุ	51
35	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามอายุ	53
36	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน การจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	55
37	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	58
38	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ	60
39	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	63
40	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	65
41	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	69
42	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	71
43	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน การจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	73
44	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน การส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
45	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	78
46	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	81
47	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการด้าน สิ่งนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	83
48	แสดงจำนวนและร้อยละ อาชีพและวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก	84
49	แสดงจำนวนและร้อยละ อาชีพและช่วงราคาในการใช้บริการห้องพัก	