

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ค |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| สารบัญตาราง | ช |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 2 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา | 3 |
| นิยามศัพท์ | 3 |
| บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 4 |
| แนวคิดและทฤษฎี | 4 |
| เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 9 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา | 12 |
| ขอบเขตการศึกษา | 12 |
| วิธีการศึกษา | 13 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 14 |
| สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา | 15 |
| ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา | 15 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | 16 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม | 17 |
| ส่วนที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจ ของพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง | 27 |
| ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ | 42 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทโรงแรมที่เข้าพัก | 58 |
| ส่วนที่ 5 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 78 |
| ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ได้จากแบบสอบถาม | 98 |
| บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ | 99 |
| สรุปผลการศึกษา | 99 |
| อภิปรายผลการศึกษา | 110 |
| ข้อค้นพบ | 113 |
| ข้อเสนอแนะ | 116 |
| บรรณานุกรม | 120 |
| ภาคผนวก | 122 |
| ตัวอย่างแบบสอบถาม | 123 |
| โรงแรมที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษา | 130 |
| ประวัติผู้เขียน | 146 |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 1 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ | 17 |
| 2 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ | 17 |
| 3 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ | 18 |
| 4 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษาขั้นสูงสุด | 18 |
| 5 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน | 19 |
| 6 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานขาย | 19 |
| 7 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนประเภทของโรงแรมในจังหวัดลำปางที่เลือกใช้บริการ | 21 |
| 8 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนความถี่ในการใช้บริการ โรงแรมในจังหวัดลำปางต่อปี | 21 |
| 9 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักส่วนใหญ่ต่อครั้ง | 22 |
| 10 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพักโดยเฉลี่ยต่อคืน | 22 |
| 11 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลในการเลือกเข้าพักโรงแรม | 23 |
| 12 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรมในครั้งต่อไป | 24 |
| 13 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้รู้จัก โรงแรมที่มาใช้บริการ | 25 |
| 14 | แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการเข้าพัก โรงแรมที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ใดของจังหวัดลำปาง | 26 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรม ในอำเภอเมืองลำปาง | 27 |
| 16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคาที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรม ในอำเภอเมืองลำปาง | 29 |
| 17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านสถานที่ ที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรม ในอำเภอเมืองลำปาง | 31 |
| 18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือก ใช้บริการ โรงแรม ในอำเภอเมืองลำปาง | 33 |
| 19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากรที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรม ในอำเภอเมืองลำปาง | 35 |
| 20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง | 36 |
| 21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพที่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง | 38 |
| 22 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อ ผู้ตอบแบบสอบถามในการเลือกใช้บริการ โรงแรม ในอำเภอเมืองลำปาง | 40 |
| 23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรม ในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ | 42 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ | 45 |
| 25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ | 47 |
| 26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ | 49 |
| 27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ | 51 |
| 28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ | 53 |
| 29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามเพศ | 55 |
| 30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามประเภทโรงแรมที่เข้าพัก | 58 |
| 31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามประเภทโรงแรมที่เข้าพัก | 62 |
| 32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามประเภทโรงแรมที่เข้าพัก | 65 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามประเภทโรงแรมที่เข้าพัก | 67 |
| 34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามประเภทโรงแรมที่เข้าพัก | 70 |
| 35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามประเภทโรงแรมที่เข้าพัก | 72 |
| 36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามประเภทโรงแรมที่เข้าพัก | 75 |
| 37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 78 |
| 38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 82 |
| 39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 85 |
| 40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 87 |
| 41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 90 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 42 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 92 |
| 43 | แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ ที่มีผลต่อพนักงานขายในการเลือกใช้บริการ โรงแรมในอำเภอเมืองลำปาง จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ | 95 |
| 44 | แสดง ค่าเฉลี่ย และแปลผล ของปัจจัยย่อย 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงแรม | 115 |