

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	5
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	6
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
เดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	16
3.2 วิธีการศึกษา	17
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	18
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	18
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสม การตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าต่อส่วน ประกอบการตลาดบริการของ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัด เชียงใหม่	48
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประกอบการตลาด บริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม ภูมิฐานะ เพศ และราคาเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	51
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	108
5.2 อภิปรายผล	124
5.3 ข้อค้นพบ	126
5.4 ข้อเสนอแนะ	141
บรรณานุกรม	150
ภาคผนวก	152
ประวัติผู้เขียน	177

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาค	19
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	20
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	20
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	21
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	21
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	22
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	22
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาพักที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ (รวมครั้งนี้)	23
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักครั้งล่าสุด ที่เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่	23
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่พักในห้องชุด	24
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	24
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่	25
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด	25
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลของ เดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.15	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	27
4.16	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	31
4.17	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่	34
4.18	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	36
4.19	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร	38
4.20	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	41
4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	44
4.22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่	47
4.23	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิภาณันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่	48
4.24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามภูมิภานา	51
4.25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามภูมิภานา	54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามภูมิลำเนา	56
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิลำเนา	58
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิลำเนา	60
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามภูมิลำเนา	62
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิลำเนา	64
4.31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามภูมิลำเนา	67
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	69
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	72
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	74
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	76
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	78
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	82
4.39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	84
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	86
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	89
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	92
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	95
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	97
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้ บริการ	100
4.46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามราคาค่า เช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	103
4.47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามราคาค่าเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	106

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.1	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่	127
5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่	129
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหา มาก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่	131
5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามภูมิภาค	132
5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	135
5.6	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของเดอะ แกรนด์ วิกานันท์ เรสซิเดนซ์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามราคาเช่าห้องชุดที่ใช้บริการ	138

๗

สารบัญภาพ

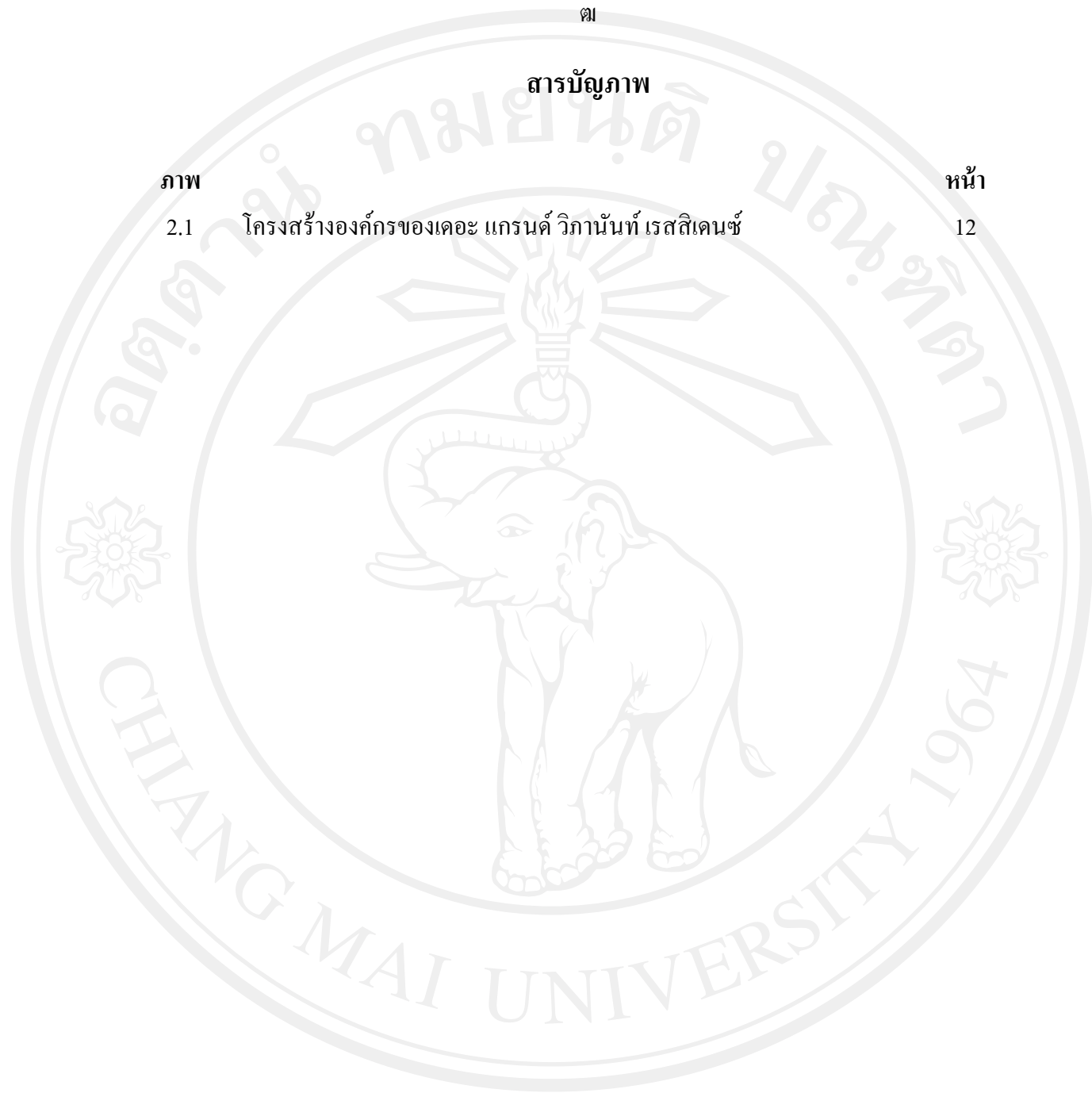
ภาพ

หน้า

2.1

โครงสร้างองค์กรของเดอะ แกรนด์ วิทยานันท์ เรสซิเดนซ์

12



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved