

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา	8
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	15
2.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ระเบียบวิธีการศึกษา	19
3.2 ขอบเขตการศึกษา	19
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	21
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ โรงแรม	22
4.1.1 เพศ	23
4.1.2 อายุ	23
4.1.3 ภูมิลำเนาของผู้ใช้บริการชาวไทย	24
4.1.4 สัญชาติของผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ	25
4.1.5 อาชีพ	25
4.1.6 รายได้ นักท่องเที่ยวชาวไทย / ชาวต่างประเทศ	26

4.1.7	วัตถุประสงค์ในการเดินทาง	27
4.1.8	การใช้บริการ โรงแรมอื่นๆ ภายในระยะเวลา 12 เดือน	28
4.1.9	ระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมอื่น ของผู้ที่เคยใช้บริการ โรงแรมอื่นๆ	29
4.2	พฤติกรรมกรการใช้บริการ โรงแรม	30
4.2.1	ลักษณะและพฤติกรรมกรใช้บริการ	30
	(1) แหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม	30
	(2) วิธีการจองห้องพัก	32
	(3) ความถี่ในการเข้าพัก ภายในระยะเวลา 12 เดือน	33
	(4) ระยะเวลาในการเข้าพัก	34
	(5) ความเป็นไปได้ในการกลับมาใช้บริการ	35
4.2.2	เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม	35
	จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ของผู้ให้บริการ	
	(1) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม จำแนกตามเพศ ของผู้ให้บริการ	36
	(2) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรมจำแนกตามอายุ ของผู้ให้บริการ	38
	(3) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรมจำแนกตามอาชีพ ของผู้ให้บริการ	39
	(4) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ให้บริการชาวไทย	40
	จำแนกตามรายได้	
	(5) เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรมของผู้ให้บริการชาวต่างประเทศ	42
	จำแนกตามรายได้	
4.3	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม	44
4.3.1	ปัจจัยด้านราคา	45
4.3.2	ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้ง	45
4.3.3	ปัจจัยด้านสภาพห้องพัก	46
4.3.4	ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ	46
4.3.5	ปัจจัยด้านคุณภาพอาหารและเครื่องดื่ม	47
4.4	ความพึงพอใจในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	48
4.4.1	การรักษาความปลอดภัย	49
4.4.2	ความพึงพอใจในการใช้บริการในส่วนของการจัดการทั่วไป	50
4.4.3	ความคุ้มค่าของราคาที่ได้รับ จากการให้บริการ	51
4.4.4	สภาพห้องพัก	52

4.4.5	คุณภาพของพนักงานโรงแรมและบริการ	54
4.4.6	ภาพรวมของกิจการ	56
4.4.7	สิ่งอำนวยความสะดวกด้านสันตนาการ	58
4.4.8	ล็อบบี้และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า	59
4.4.9	อาหารและเครื่องดื่ม	60
บทที่ 5	สรุปผลการศึกษา	
5.1	สรุปผลการศึกษา	63
5.1.1	ลักษณะทั่วไปของผู้ใช้บริการ โรงแรม	63
5.1.2	พฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรม	64
5.1.3	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงแรม	65
5.1.4	ความพึงพอใจในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	66
5.2	ข้อเสนอแนะ	69
	บรรณานุกรม	
	ภาคผนวก	
	แบบสอบถาม	
	ประวัติผู้เขียน	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 รายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่ พ.ศ.2539-2544	2
1.2 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวชาวไทย	3
1.3 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	3
1.4 จำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่	5
4.1 ผู้ใช้บริการ โรงแรม จำแนกตามเพศ	23
4.2 ผู้ใช้บริการ โรงแรม จำแนกตามอายุ	24
4.3 ผู้ใช้บริการชาวไทย จำแนกตามภูมิลำเนา	24
4.4 ผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ จำแนกตามสัญชาติ	25
4.5 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ	26
4.6 ผู้ใช้บริการชาวไทย จำแนกตามรายได้	26
4.7 ผู้ใช้บริการชาวต่างประเทศ จำแนกตามรายได้	27
4.8 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทาง	28
4.9 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามการใช้บริการของโรงแรมอื่น ภายในระยะเวลา 12 เดือน	28
4.10 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักโรงแรมอื่น	29
4.11 ผู้ใช้บริการจำแนกตามแหล่งที่มาของข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม	31
4.12 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามการจองห้องพัก	32
4.13 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามความถี่ ในการเข้าพัก ภายใน 12 เดือน	33
4.14 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพัก	34
4.15 ผู้ใช้บริการ จำแนกตามความเป็นไปได้ในการกลับมาใช้บริการ	35
4.16 เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม จำแนกตามเพศ	37
4.17 เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม จำแนกตามอายุ	39
4.18 เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม จำแนกตามอาชีพ	40

4.19	เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม ของผู้ให้บริการชาวไทย จำแนกตามรายได้ (หน่วย : บาท)	41
4.20	เหตุผลในการเลือกใช้บริการ โรงแรม ของผู้ให้บริการ ชาวต่างประเทศ จำแนกตามรายได้ (หน่วย : US\$)	43
4.21	ปัจจัยด้านสภาพห้องพักที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ	44
4.22	ปัจจัยด้านราคาที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ	45
4.23	ปัจจัยด้านทำเลที่ตั้งที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ	46
4.24	ปัจจัยด้านสภาพห้องพักที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ	46
4.25	ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ	47
4.26	ปัจจัยด้านคุณภาพอาหารที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ	47
4.27	ความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	48
4.28	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของการรักษาความปลอดภัย	49
4.29	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของการรักษาความปลอดภัย จำแนกตามสัญชาติ	50
4.30	ความพึงพอใจในการจัดการทั่วไป โดยการประเมินมาตรฐาน โดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงแรมอื่น	50
4.31	ความพึงพอใจในการจัดการทั่วไป โดยการประเมินมาตรฐาน โดยรวมเมื่อเปรียบเทียบกับ โรงแรมอื่น จำแนกตามสัญชาติ	51
4.32	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของความคุ้มค่าที่ได้รับ	51
4.33	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของความคุ้มค่าที่ได้รับ จำแนกตามสัญชาติ	52
4.34	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของสภาพห้องพัก	53
4.35	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของสภาพห้องพัก จำแนกตามสัญชาติ	54
4.36	ความพึงพอใจในคุณภาพของพนักงานและบริการ	55
4.37	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของคุณภาพของพนักงานและบริการ จำแนกตามสัญชาติ	56
4.38	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของภาพรวมของกิจการ	57
4.39	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของภาพรวมของกิจการ จำแนกตามสัญชาติ	57
4.40	ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสนันทนาการ	58
4.41	ความพึงพอใจในการใช้บริการในส่วนของสิ่งอำนวยความสะดวกด้านสนันทนาการ จำแนกตามสัญชาติ	59

4.42 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของถ็อบบี้และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า	59
4.43 ความพึงพอใจในการใช้บริการ ในส่วนของถ็อบบี้และบริเวณต้อนรับส่วนหน้า จำแนกตามสัญชาติ	59
4.44 ความประทับใจในการรับประทานอาหาร	60
4.45 ความประทับใจในการรับประทานอาหาร จำแนกตามสัญชาติ	61
4.46 ความพึงพอใจในการใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	62