

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดเรื่องความพอใจกับความไม่พอใจ	3
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาถึงความพอใจของลูกค้า	3
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลเกี่ยวกับหอพักของมหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวัง สนามจันทร์	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง	11
วิธีการศึกษา	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
วิธีวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	13

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักศึกษา	14
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ต่อการให้บริการห้องพักของ สถาบันในปัจจุบัน ประสิทธิภาพการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางบริการ การส่งเสริมการตลาด บุคคล ลักษณะ ทางกายภาพ และกระบวนการการให้บริการ	19
ส่วนที่ 3 ปัญหาการพักอาศัยอยู่ในห้องพักของผู้ตอบแบบสอบถาม	65
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	68
สรุปผลการศึกษา	68
อภิปรายผลการศึกษา	74
ข้อค้นพบ	77
ข้อเสนอแนะ	78
ข้อจำกัดในการศึกษา	80
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในอนาคต	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก แบบสอบถาม	84
ประวัติผู้เขียน	88

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงการกำหนดจำนวนตัวอย่างต่ออาคาร	12
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคณะ	15
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับชั้นปี	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาค	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามยานพาหนะ	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายรับต่อเดือน	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามค่าใช้จ่ายต่อเดือน	17
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนนักศึกษาที่พักอยู่ในห้องเดียวกัน	18
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการที่นักศึกษาที่ได้รับการจัดห้องพักและเลือกผู้ร่วมพัก	18
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปีจัดด้านผลิตภัณฑ์	19
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปีจัดด้านราคา	21
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปีจัดด้านช่องทางบริการ	22
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปีจัดด้านการสื่อสารการตลาด	23
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปีจัดด้านบุคคล	24
16	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปีจัดด้านลักษณะทางกายภาพ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

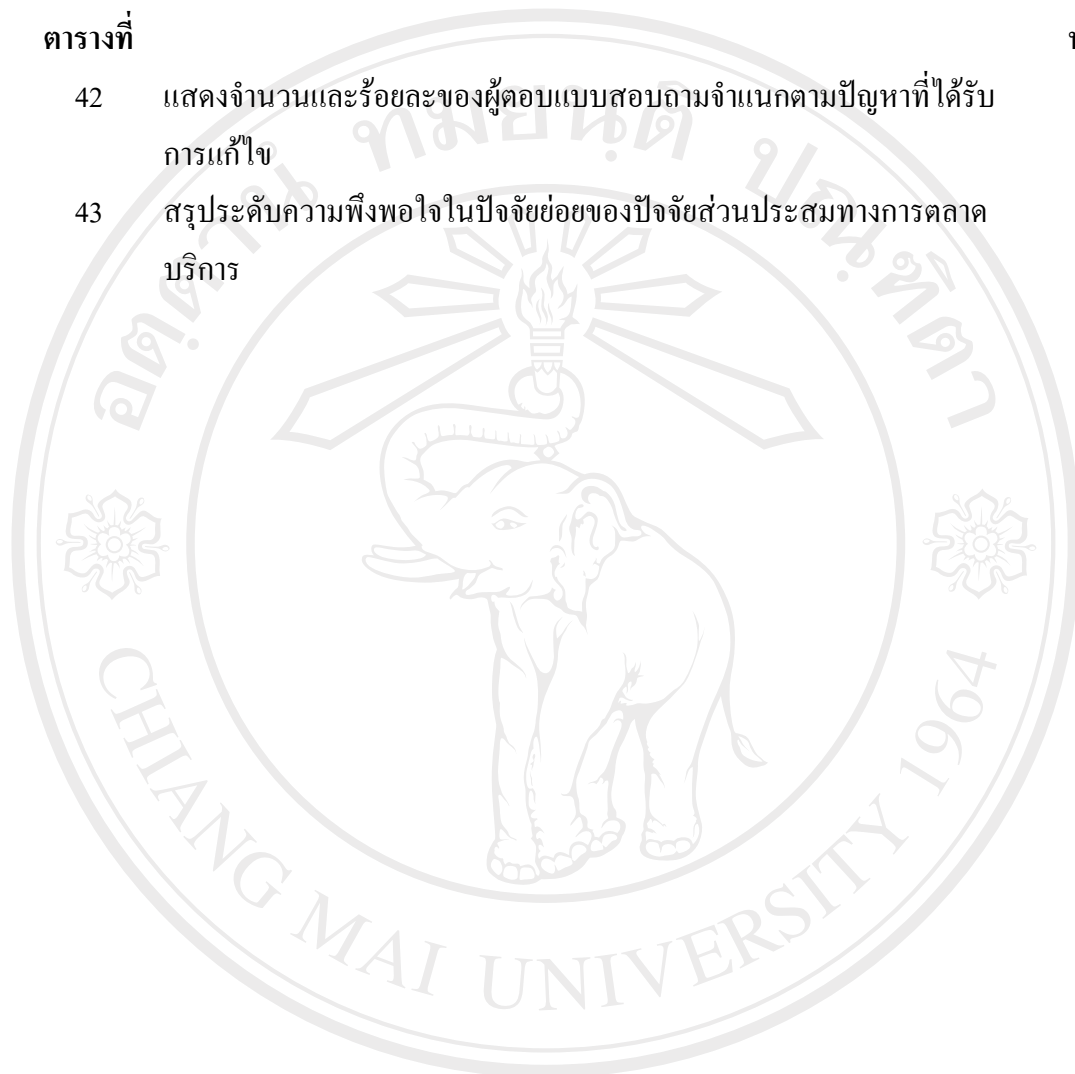
ตารางที่		หน้า
17	แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของนักศึกษา ต่อการให้บริการหอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	28
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ แยกแต่ละหอพัก	29
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านราคา แยกแต่ละหอพัก	32
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านช่องทางบริการ แยกแต่ละหอพัก	34
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด แยกแต่ละหอพัก	36
22	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านบุคคล แยกแต่ละหอพัก	38
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ แยกแต่ละหอพัก	41
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบัน ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ แยกแต่ละหอพัก	44
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	45
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	47
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านช่องทางบริการ จำแนกตามเพศ	48
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านการสื่อสารการตลาด จำแนกตามเพศ	49
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบัน ในปีจ้ยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	52
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปีจ้ยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	54
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปีจ้ยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับชั้นปี	55
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปีจ้ยด้านราคา จำแนกตามระดับชั้นปี	57
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบัน ในปีจ้ยด้านช่องทางบริการ จำแนกตามระดับชั้นปี	58
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปีจ้ยด้านการสื่อสารการตลาด จำแนกตามระดับ ชั้นปี	59
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปีจ้ยด้านบุคคล จำแนกตามระดับชั้นปี	60
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบัน ในปีจ้ยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับ ชั้นปี	62
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการ หอพักของสถาบันในปีจ้ยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตาม ระดับชั้นปี	64
39	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่พบ ขณะอยู่พักอาศัย	65
40	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามระบุแยกตาม ลักษณะของปัญหา	66
41	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการได้รับการ แก้ไขปัญหา	67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
42	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามปัญหาที่ได้รับ การแก้ไข	67
43	สรุประดับความพึงพอใจในปัจจัยย่อยของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด บริการ	69



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved