

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	10
3.3 ระยะเวลาในการศึกษา	13
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2-1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศ ในจังหวัดภูเก็ต	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2-2 ตารางเปรียบเทียบระดับการให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยโดยจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	36
ส่วนที่ 2-3 ตารางเปรียบเทียบระดับการให้ความสำคัญของแต่ละปัจจัยโดยจำแนกตามที่อยู่อาศัย	51
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต	65
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	67
5.1 สรุปผลการศึกษา	67
5.2 อภิปรายผล	77
5.3 ข้อค้นพบ	79
5.4 ข้อเสนอแนะ	82
บรรณานุกรม	85
ภาคผนวก	86
ประวัติผู้เขียน	93

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเชื้อชาติ	16
4 สรุปจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเชื้อชาติ	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย	18
6 สรุปจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามที่อยู่อาศัย	19
7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	20
8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	20
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	21
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	21
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของที่พักอาศัย	22
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ตั้ง	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องนอน	24
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิ่งอำนวยความสะดวก	24
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	25
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	26
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ	27
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	31
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	32
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22	สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมตลาดบริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต 35
23	แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 36
24	แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 38
25	แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 40
26	แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 42
27	แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 44
28	แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 46
29	แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน 48
30	แสดงสรุปปัจจัยการตลาดบริการ จำแนกตามระดับรายได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญตามลำดับ 50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามที่อยู่อาศัย	51
32 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านราคาที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามที่อยู่อาศัย	53
33 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามที่อยู่อาศัย	55
34 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกที่อยู่อาศัย	57
35 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามที่อยู่อาศัย	59
36 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านกระบวนการที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามที่อยู่อาศัย	61
37 แสดงจำนวนร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อลูกค้าในการเลือกผู้ให้บริการด้านการจัดการบ้านพักตากอากาศในจังหวัดภูเก็ต จำแนกตามที่อยู่อาศัย	63
38 แสดงสรุปปัจจัยการตลาดบริการจำแนกตามที่อยู่อาศัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญตามลำดับ	34
39 แสดงสรุปปัจจัยการตลาดบริการค่าเฉลี่ยและปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก	70
40 แสดงสรุปปัจจัยการตลาดบริการและปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามระดับรายได้	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	แสดงสรุปปัจจัยการตลาดบริการ และปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรก จำแนกตามที่อยู่อาศัย	75
42	แสดงสรุปปัจจัยย่อยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญตามลำดับ	80