

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
ทฤษฎี และแนวคิด	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
แนวความคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของบริการ	4
แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ	5
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>8</b>
ขอบเขตการศึกษา	8
ประชากรที่ศึกษา	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล	8
การวิเคราะห์ข้อมูล	9
ระยะเวลาในการดำเนินการ	10
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	10
<b>บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล</b>	<b>11</b>
<b>ส่วนที่ 1</b> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	<b>12</b>
<b>ส่วนที่ 2</b> ข้อมูลด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ต่อการให้บริการห้องพักต่อปีจจ่ายส่วนประสมการตลาดบริการ	15

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการห้องพัก จำแนกตามเพศ รายได้ และ ระยะเวลาอยู่อาศัย	27
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	64
สรุปผลการศึกษา	64
อภิปรายผลการศึกษา	74
ข้อค้นพบ	76
ข้อเสนอแนะ	77
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	81
ภาคผนวก ก ตารางแสดงรายละเอียดห้องพัก	82
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	84
ภาคผนวก ค หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา	92
ประวัติผู้เขียน	93

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	12
2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	12
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
5 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
6 แสดงระยะเวลาที่อยู่อาศัยในหอพัก	14
7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	15
8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา	17
9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่	18
10 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	19
11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร	20
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ	22
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	24
14 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความสำคัญโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ	26
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	27
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	29

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	30
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	31
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	32
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	33
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	35
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกระดับรายได้	37
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกระดับรายได้	39
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ตั้ง จำแนกระดับรายได้	40
25	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกระดับรายได้	42
26	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกระดับรายได้	43
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกระดับรายได้	45
28	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกระดับรายได้	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29    แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกระยะเวลาอยู่อาศัย	49
30    แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกระยะเวลาอยู่อาศัย	51
31    แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกระยะเวลาอยู่อาศัย	52
32    แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกระยะเวลาอยู่อาศัย	53
33    แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกระยะเวลาอยู่อาศัย	54
34    แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกระยะเวลาอยู่อาศัย	56
35    แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกระยะเวลาอยู่อาศัย	58
36    แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในการใช้บริการ	60