

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิด และทฤษฎี	4
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
3.1 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2 วิธีการศึกษา	11
3.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	12
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
4.2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่	23
4.3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว เชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	34

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	49
5.1 สรุปผลการศึกษา	49
5.2 อภิปรายผล	55
5.3 ข้อค้นพบ	58
5.4 ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	68
ภาคผนวก	70
แบบสอบถาม	71
ประวัติผู้เขียน	78



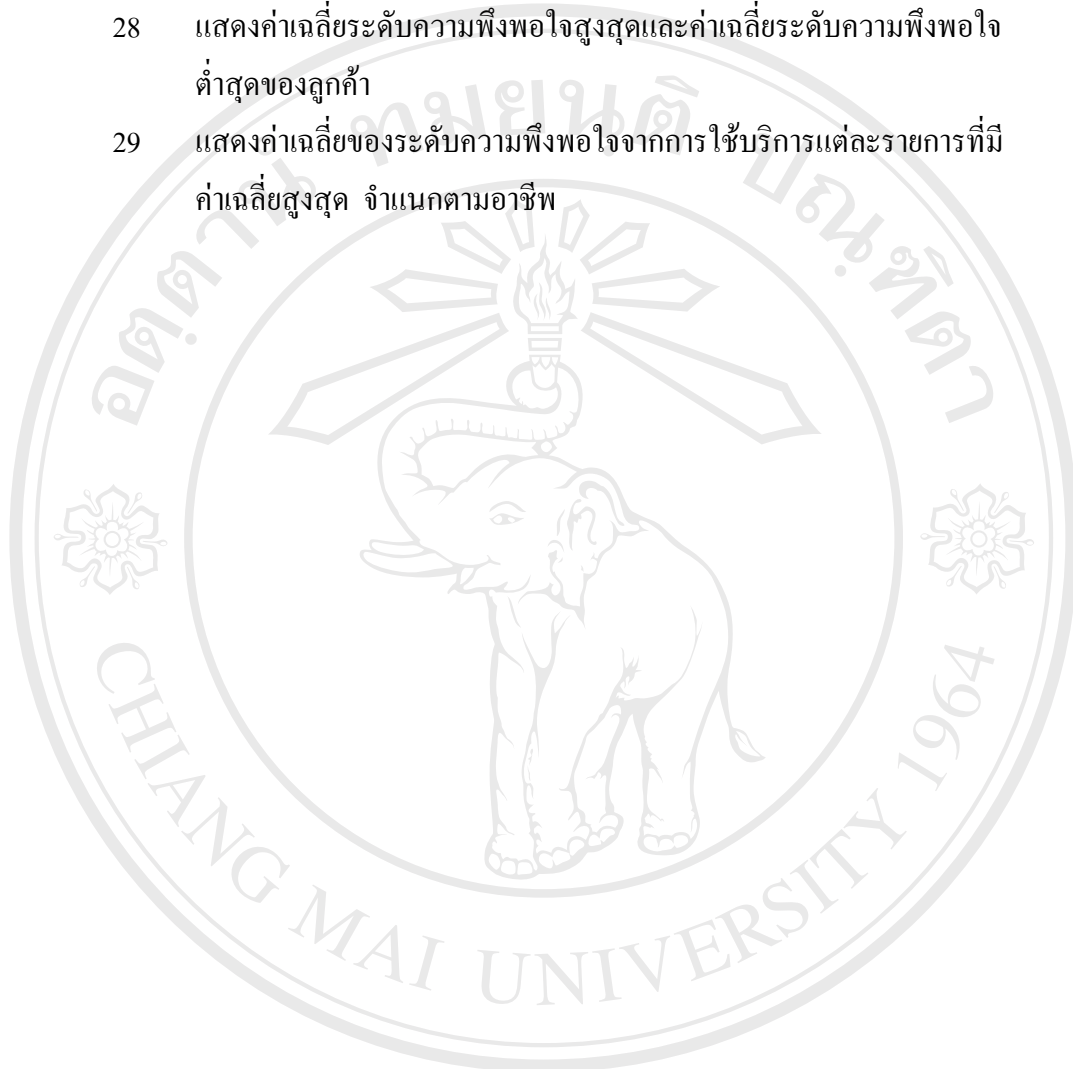
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักโรงแรมสวนดอกแก้ว	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยเข้าพักโรงแรมสวนดอกแก้ว	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้ง	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการกลับมาพักที่โรงแรมสวนดอกแก้ว	22
11	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	23
12	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	24
13	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	25
14	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	26
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	28

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	29
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	31
18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว จังหวัดเชียงใหม่	32
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความต้องการบริการเพิ่มเติม	33
20 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ /บริการ จำแนกตามอาชีพ	34
21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	36
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	38
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	40
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	42
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	44
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	46
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในการใช้บริการของโรงแรมสวนดอกแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ	48

ตาราง	หน้า
28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดของลูกค้า	59
29 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการแต่ละรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามอาชีพ	60



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved