

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	14
ขอบเขตการศึกษา	14
วิธีการศึกษา	15
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	15
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	15
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	16
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	16
บทที่ 4 ผลการศึกษา	17
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	18
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ ด้านต่างๆของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการด้าน ต่างๆของ โรงแรมเชียงใหม่ภูคำ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	50
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	80
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผล	92
ข้อค้นพบ	94
ข้อเสนอแนะ	100
บรรณานุกรม	103
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	105
ภาคผนวก ข ประวัติโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	115
ประวัติผู้เขียน	116

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	18
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	18
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	19
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน	19
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงานในตำแหน่ง	20
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของกิจการ	20
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กร	21
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่ใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำครั้งสุดท้าย	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำที่เลือกใช้	22
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เลือกใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	23
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้มีอำนาจสูงสุดในการตัดสินใจใช้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	23
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับผิดชอบในด้านค่าใช้จ่าย/ค่าที่พัก/ค่าประชุมสัมมนา	24
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	25
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	26

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการกลับมาใช้บริการโรงแรมเชียงใหม่ภูคำในอนาคต	26
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านพนักงานขาย	27
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านพนักงานขาย	28
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	29
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	31
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	33
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ	35
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองความต้องการ	37
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองความต้องการ	38
25 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจ	39
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการให้ความมั่นใจ	41
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	45
29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	47
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลังการใช้บริการ	48
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลังการใช้บริการ	49
32 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานชาย จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	50
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านพนักงานชาย จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	52
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	54
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	57
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	60
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	62
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	64
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองความต้องการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ความมั่นใจ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	68
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ความมั่นใจ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	70
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	72
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	74
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลังการให้บริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	76
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหลังการให้บริการ จำแนกตามประเภทบริการที่เลือกใช้	78
46 แสดงเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อคุณภาพบริการของโรงแรมเชียงใหม่ภูคำ	95