

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	14
ระยะเวลาที่ดำเนินการศึกษา	14
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในบริการรับจัดงาน ของ จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง	30

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าในบริการรับจัดงาน ของจิตต์อารีสปอร์ต คอมเพล็กซ์ จังหวัดลำปาง จำแนกตาม จำนวนพนักงาน งบประมาณจัดงาน การศึกษา และการเคยใช้บริการ จาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	79
สรุปผลการศึกษา	79
อภิปรายผลการศึกษา	96
ข้อค้นพบ	98
ข้อเสนอแนะ	101
บรรณานุกรม	104
ภาคผนวก	106
ตัวอย่างแบบสอบถาม	107
ภาพประกอบธุรกิจจิตต์อารี สปอร์ตคอมเพล็กซ์	116
ประวัติผู้เขียน	120

### สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	17
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของธุรกิจ	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนพนักงาน ในองค์กร	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ ของสถานประกอบการ	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามโอกาสที่ใช้บริการรับจัดงาน	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรูปแบบในการจัดงานที่เลือกใช้บริการ	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามงบประมาณ โดยเฉลี่ยที่ใช้สำหรับการจัดงานแต่ละครั้ง	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแหล่งที่ทำให้รู้จักจิตต์อาร์ี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	24
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อาร์ี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	24
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามบริการที่องค์กรเคยใช้	25
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามครั้งล่าสุดที่ใช้บริการ	26

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม งบประมาณที่ใช้ในครั้งล่าสุด	27
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เหตุผลที่เลือกใช้บริการรับจัดงานจากจิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	28
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนก ตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจรับจัดงานขององค์กร	29
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้านผลิตภัณฑ์	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้านราคา	31
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้านการจัดจำหน่าย	33
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้านการส่งเสริมการตลาด	34
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านบุคลากร	36
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้านกระบวนการให้บริการ	38
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้านสิ่งนำเสนอทางกายภาพ	40
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดในภาพรวม	42
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามงบประมาณในการจัดงาน	43
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านราคา จำแนกตามงบประมาณในการจัดงาน	45
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามงบประมาณในการจัดงาน	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านการส่งเสริมการตลาดจำแนกตามงบประมาณในการจัดงาน	50
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านบุคลากร จำแนกตามงบประมาณในการจัดงาน	53
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านกระบวนการให้บริการจำแนกตามงบประมาณในการจัดงาน	56
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ในปีจ้ยด้านการนำเสนอทางกายภาพจำแนกตามงบประมาณในการจัดงาน	58
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ย ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	61
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ย ด้านราคา จำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	63
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ย ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	66
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้าน การส่งเสริมการตลาดจำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	68
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ย ด้านบุคลากร จำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	70
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้าน กระบวนการให้บริการจำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	73
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในปีจ้ยด้าน การ นำเสนอทางกายภาพจำแนกตามการเคยใช้บริการจาก จิตต์อารี สปอร์ต คอมเพล็กซ์	76