

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฒ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า	4
ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	5
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	15
3.2 วิธีการศึกษา	17
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	19
3.4 ระยะเวลาในการดำเนินการ	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	20
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสม การตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	48
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ ภูมิภาค และแบบห้องพักที่เลือก	52
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	113
5.2 อภิปรายผล	132
5.3 ข้อค้นพบ	134
5.4 ข้อเสนอแนะ	148
บรรณานุกรม	157
ภาคผนวก	159
ประวัติผู้เขียน	183

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิภาค	20
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	21
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	21
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	22
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	22
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	23
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว	24
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาเที่ยวจังหวัดเชียงใหม่ (รวมครั้งนี้)	25
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักครั้งล่าสุด ที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	25
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงวันที่นิยมพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	26
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือกพักที่โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	26
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่	27
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ มากที่สุด	28
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	29
4.15	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	30

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.16	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	34
4.17	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่	36
4.18	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	38
4.19	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร	40
4.20	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	42
4.21	แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	44
4.22	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	47
4.23	แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาในการให้บริการของลูกค้าชาวต่างชาติต่อส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	48
4.24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามเพศ	52
4.25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	55
4.26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	57
4.27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	61
4.29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	63
4.30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	65
4.31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก ตามเพศ	67
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามภูมิลำเนา	69
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามภูมิลำเนา	73
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามภูมิลำเนา	75
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิลำเนา	78
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามภูมิลำเนา	80
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามภูมิลำเนา	83
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิลำเนา	86
4.39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก ตามภูมิลำเนา	89

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก	91
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก	95
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก	97
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก	100
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก	102
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก	105
4.46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามแบบ ห้องพักที่เลือก	108
4.47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวต่างชาติที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนก ตามแบบห้องพักที่เลือก	111
5.1	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือน ระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	135
5.2	แสดงสรุป 10 ลำดับค่าเฉลี่ยต่ำสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือน ระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	137
5.3	แสดงสรุป 10 ลำดับร้อยละของปัญหา มาก ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	139

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.4	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามภูมิถำนา	140
5.5	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามเพศ	143
5.6	แสดงสรุปค่าเฉลี่ยสูงสุดและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยย่อยส่วนประสมการตลาดบริการของ โรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตามแบบห้องพักที่เลือก	145

๗

สารบัญภาพ

ภาพ

หน้า

2.1 โครงสร้างองค์กรโรงแรมเรือนระมิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

11



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved