

การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพ
การบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่



บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2551

การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพ
การบริการของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล

วิทยานิพนธ์นี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กันยายน 2551

การพัฒนามาตรวัดการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. รวิพร ภูเจริญไพศาล



กรรมการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รวี ลงกานี



กรรมการ

รองศาสตราจารย์อุเทน ปัญโญ

22 กันยายน 2551

© ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือจากหลายฝ่ายด้วยกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร. รวิพร คุุเจริญไพศาล ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และอาจารย์อภิชาติ ชมภูนุช กรรมการวิทยานิพนธ์ ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์อุเทน ปัญญโญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รวิ ลงกานี้ กรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้

ขอขอบคุณ โรงแรมทุกแห่งที่กรุณา ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยว ที่มาใช้บริการของโรงแรม และขอบคุณพนักงานของโรงแรมทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการ ประสานงานเป็นอย่างดี

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้จากการสนับสนุนของคุณพ่อ คุณแม่ รวมทั้งเพื่อนๆ ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งน้องยอด พิพัฒน์สุขมงคล ขอขอบคุณทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ และคอยเป็น กำลังใจให้เสมอมา

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนหวังว่าวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะมีประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจที่จะศึกษา รายละเอียดเกี่ยวกับคุณภาพบริการของ โรงแรมต่อไป

ขวัญ พิพัฒน์สุขมงคล