

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตลาดธุรกิจบริการ	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	8
การศึกษาเกี่ยวกับการวัดคุณภาพบริการ	11
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	28
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	33
การวิเคราะห์องค์ประกอบของการรับรู้คุณภาพการบริการ	37
ผลการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม	49
ผลการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดที่ได้	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปผลการวิจัย	55
อภิปรายผลของการศึกษา	60
ข้อเสนอแนะ	68
บรรณานุกรม	70
ภาคผนวก	74
ภาคผนวก ก รายละเอียดการวิเคราะห์สถิติ	75
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	98
ประวัติผู้เขียน	109

สารบัญตาราง

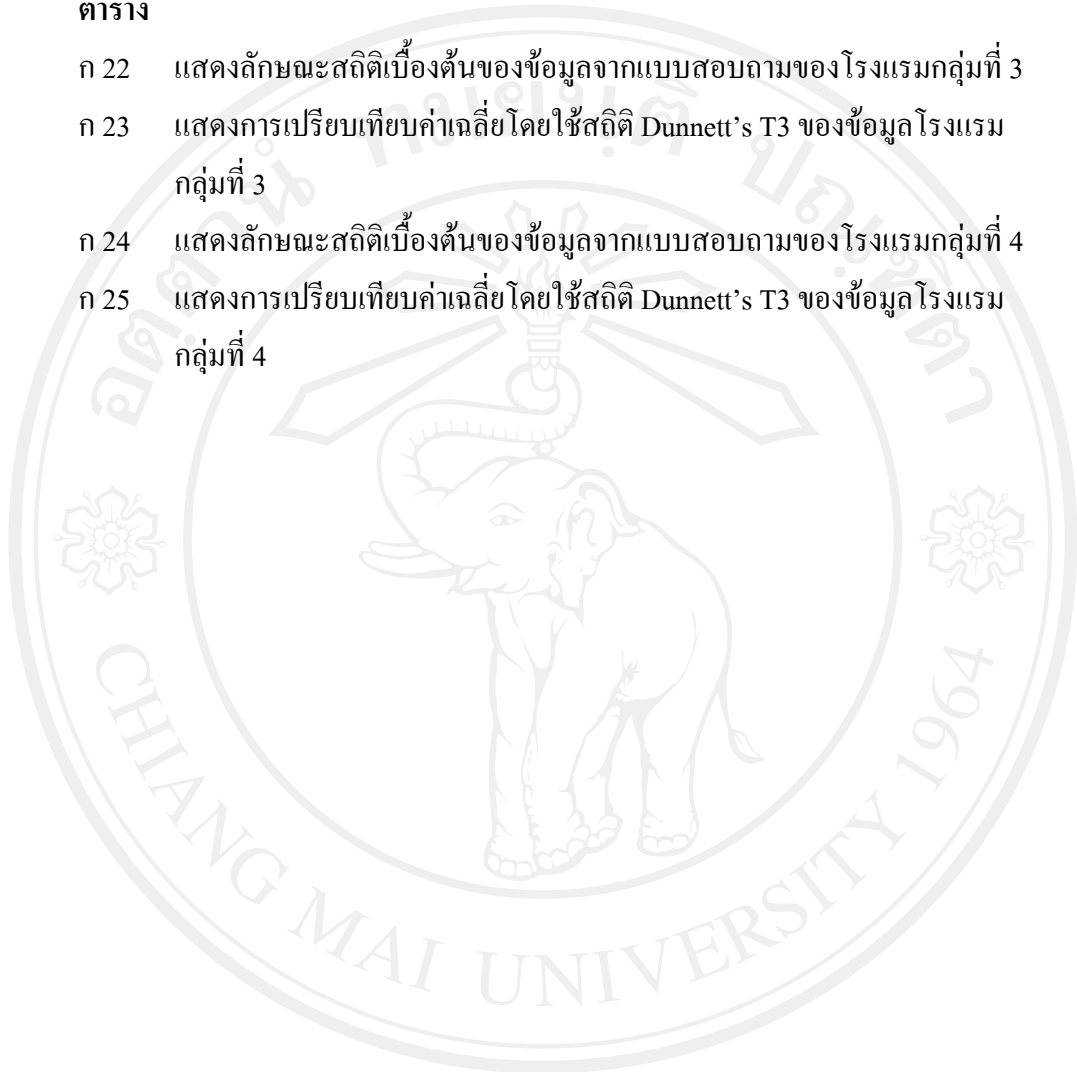
ตาราง	หน้า	
3.1	วิธีการสุ่มโรงแรมจากกลุ่มตัวอย่าง	20
3.2	องค์ประกอบคุณภาพบริการจากการศึกษาของ Parasuraman et al. (1988)	21
3.3	ค่าความเที่ยงของแต่ละองค์ประกอบในแบบสอบถาม	27
3.4	รายละเอียดการเก็บแบบสอบถามของแต่ละโรงแรม	29
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนา	33
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามพฤติกรรมการท่องเที่ยว และการเข้าใช้บริการโรงแรม	36
4.3	ตารางแสดงผล KMO and Bartlett's Test	40
4.4	รายละเอียดการวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบ	41
4.5	แสดงผลองค์ประกอบบริการของพนักงานและการรักษาความปลอดภัย	43
4.6	แสดงผลองค์ประกอบลักษณะทางกายภาพของโรงแรม	44
4.7	แสดงผลองค์ประกอบสิ่งอำนวยความสะดวก	45
4.8	แสดงผลองค์ประกอบการเข้าใจการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	46
4.9	แสดงผลองค์ประกอบความพร้อมและความรวดเร็วในการให้บริการ	47
4.10	แสดงผลองค์ประกอบเอกลักษณ์และบริการเสริมอื่นของโรงแรม	48
4.11	ตารางแสดงค่าความเที่ยงของแต่ละองค์ประกอบในแบบสอบถาม	49
4.12	สรุปการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงแรมกลุ่ม 1	51
4.13	สรุปการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงแรมกลุ่ม 2	51
4.14	สรุปการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงแรมกลุ่ม 3	52
4.15	สรุปการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการโดยรวมของโรงแรมกลุ่ม 4	52

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
5.1 การเปรียบเทียบของค้ประกอบของการรับรู้คุณภาพบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อโรงแรมในจังหวัดเชียงใหม่กับองค์ประกอบคุณภาพบริการของ Parasuraman (1988)	62
ก 1 Total Variance Explained ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1	76
ก 2 Factor Correlation Matrix ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1	78
ก 3 Pattern Matrix และ Factor loading ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1	78
ก 4 Total Variance Explained ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2	80
ก 5 Factor Correlation Matrix ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2	81
ก 6 Pattern Matrix และ Factor loadings ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2	82
ก 7 Total Variance Explained ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3	83
ก 8 Factor Correlation Matrix ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3	84
ก 9 Pattern Matrix และ Factor loadings ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3	85
ก 10 การตรวจสอบความแปรปรวนของทุกกลุ่มขององค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 1	86
ก 11 การตรวจสอบความแปรปรวนของทุกกลุ่มขององค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 2	86
ก 12 การตรวจสอบความแปรปรวนของทุกกลุ่มขององค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 3	87
ก 13 การตรวจสอบความแปรปรวนของทุกกลุ่มขององค์ประกอบของโรงแรมกลุ่มที่ 4	87
ก 14 การทดสอบค่าเฉลี่ยของของทุกกลุ่มองค์ประกอบของ โรงแรมกลุ่มที่ 1	88
ก 15 การทดสอบค่าเฉลี่ยของของทุกกลุ่มองค์ประกอบของ โรงแรมกลุ่มที่ 2	88
ก 16 การทดสอบค่าเฉลี่ยของของทุกกลุ่มองค์ประกอบของ โรงแรมกลุ่มที่ 3	89
ก 17 การทดสอบค่าเฉลี่ยของของทุกกลุ่มองค์ประกอบของ โรงแรมกลุ่มที่ 4	89
ก 18 แสดงลักษณะสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากแบบสอบถามของ โรงแรมกลุ่มที่ 1	90
ก 19 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ของข้อมูลโรงแรมกลุ่มที่ 1	91
ก 20 แสดงลักษณะสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากแบบสอบถามของ โรงแรมกลุ่มที่ 2	92
ก 21 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ของข้อมูลโรงแรมกลุ่มที่ 2	93

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ก 22 แสดงลักษณะสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากแบบสอบถามของ โรงแรมกลุ่มที่ 3	94
ก 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ของข้อมูลโรงแรม กลุ่มที่ 3	95
ก 24 แสดงลักษณะสถิติเบื้องต้นของข้อมูลจากแบบสอบถามของ โรงแรมกลุ่มที่ 4	96
ก 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ของข้อมูลโรงแรม กลุ่มที่ 4	97



## สารบัญภาพ

รูป		หน้า
3.1	สรุปขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล	31
ก 1	Scree plot ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 1	78
ก 2	Scree plot ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 2	82
ก 3	Scree plot ของการวิเคราะห์องค์ประกอบครั้งที่ 3	85