

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดและทฤษฎี	3
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
สถานที่และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ ด้าน ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ราคา การจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) การส่งเสริม การตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการ	26
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่ลูกค้าพบจากการใช้บริการ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	40
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำแนกตามเพศ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	42
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการศึกษา	81
อภิปรายผล	90
ข้อค้นพบ	94
ข้อเสนอแนะ	104
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	109
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	110
ภาคผนวก ข ประวัติโรงแรม	121
ภาคผนวก ค หนังสือยินยอม	124
ประวัติผู้เขียน	125

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	15
4	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	15
5	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน	17
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ทำให้ รู้จัก โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	18
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยเข้าพักใน โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ใช้	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม โอกาสที่จะ กลับเข้าพัก โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ กลับเข้าพัก โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเหตุผลที่ไม่กลับ เข้าพัก โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	21
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใน การเข้าพักใน โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	22
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาที่ เดินทางมา	22
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ที่เดินทางมาเชียงใหม่	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยพักที่อื่นนอกจาก โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	23
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม โรงแรมที่เคยพักนอกจาก โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์	24
18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	26
19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	29
20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง)	31
21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	32
22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	33
23	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการ	35
24	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของ โรงแรมแพ็คเกจี ฟิลด์ จำแนกตามปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	36
25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการที่ ต้องการเพิ่มเติม	39
27	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับปัญหาต่อการใช้บริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม	40
28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามเพศ	42
29	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของ ผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามเพศ	44
30	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) จำแนกตามเพศ	45
31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	46
32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการให้ บริการด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	47
33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนก ตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	49
35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามอาชีพ	51
36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	54
37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) จำแนกตามอาชีพ	56
38	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
39	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	60
40	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามอาชีพ	62
41	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	64
42	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
43	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	69
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย (ทำเลที่ตั้ง) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	71
45	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
46	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	75
47	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	77
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	79
49	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุดและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่ำสุดของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์	95
50	แสดงระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยน้อยไปหามากและระดับปัญหาที่พบจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการบริการของโรงแรมแพ็คเกจฟีลด์	96
51	แสดงความต้องการของลูกค้าที่ต้องการบริการเพิ่มเติม	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
52	สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรกต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	99
53	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	100
53	สรุปข้อค้นพบของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	102