

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	12
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	14
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ โรงแรม ละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	16
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย และสถานที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล หรือพนักงาน ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ และด้านกระบวนการ	23
ส่วนที่ 2.2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การให้บริการของ โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ประสบการณ์การเข้าพัก และประเภทของห้องที่เข้าพัก	35
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบ และข้อเสนอแนะในการให้บริการของ โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี และข้อเสนอแนะอื่นๆ	103
ส่วนที่ 3.1 ปัญหาที่พบในการใช้บริการ โรงแรมละไมวันทา อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	103
ส่วนที่ 3.2 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของ โรงแรมละไมวันทา	104
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	106
สรุปผลการศึกษา	106
อภิปรายผล	123
ข้อค้นพบ	127
ข้อเสนอแนะ	129
บรรณานุกรม	134
ภาคผนวก	136
ประวัติผู้เขียน	150

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท ของนักท่องเที่ยว	15
2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ ของนักท่องเที่ยว	15
3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ ของนักท่องเที่ยว	16
4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ ของนักท่องเที่ยว	17
5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือนของนักท่องเที่ยว	18
6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา ของนักท่องเที่ยวชาวไทย	18
7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามภูมิลำเนา ของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ	19
8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้ง ที่เคยมาเกาะสมุยนักของท่องเที่ยว	19
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ประสบการณ์เข้าพักโรงแรมละไมวันทา	20
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามจำนวนครั้ง ที่เข้าพักโรงแรมละไมวันทาของนักท่องเที่ยว	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภท ของห้องพักที่เข้าพักของนักท่องเที่ยว	21
12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	22
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา	24

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่ายและสถานที่ตั้ง	25
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	26
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน	28
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	29
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ	30
19 สรุปค่าเฉลี่ย ระดับความสำคัญ และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	31
20 สรุปปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด 10 อันดับแรก	32
21 สรุปปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่ำสุด 10 อันดับแรก	33
22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการจำแนกตามเพศ	34
23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามเพศ	36
24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่ายและสถานที่ตั้ง จำแนกตามเพศ	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	40
26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามเพศ	42
27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	44
28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ จำแนกตามเพศ	45
29 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	46
30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอายุ	48
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามอายุ	50
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่ายและสถานที่ตั้ง จำแนกตามอายุ	51
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	53
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามอายุ	55
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ	58
37 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอายุ	59
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้	61
39 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามรายได้	63
40 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่ายและสถานที่ตั้ง จำแนกตามรายได้	65
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	67
42 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามรายได้	69
43 แสดงค่าเฉลี่ย และความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	71
44 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้	72
45 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้	73
46 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามประสบการณ์การเข้าพัก	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
47 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามประสบการณ์การเข้าพัก	77
48 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่ายและสถานที่ตั้ง จำแนกตามประสบการณ์การเข้าพัก	78
49 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประสบการณ์การเข้าพัก	80
50 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์การเข้าพัก	82
51 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประสบการณ์การเข้าพัก	84
52 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ จำแนกตามประสบการณ์การเข้าพัก	85
53 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประสบการณ์การเข้าพัก	86
54 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามประเภทของห้องพักที่เข้าพัก	88
55 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามประเภทของห้องพักที่เข้าพัก	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
56 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่ายและสถานที่ตั้ง จำแนกตามประเภทของห้องพักที่เข้าพัก	92
57 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามประเภทของห้องพักที่เข้าพัก	94
58 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคลหรือพนักงาน จำแนกตามประเภทของห้องพักที่เข้าพัก	96
59 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามประเภทของห้องพักที่เข้าพัก	98
60 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการ จำแนกตามประเภทของห้องพักที่เข้าพัก	99
61 สรุปค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทของห้องพักที่เข้าพัก	100
62 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบ ในการใช้บริการ	102
63 สรุปปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด จำแนกตามเพศ	108
64 สรุปปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด จำแนกตามอายุ	110

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
65	สรุปปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด จำแนกตามรายได้	113
66	สรุปปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด จำแนกตามประสบการณ์การเข้าพัก	116
67	สรุปปัจจัยย่อยของส่วนประสมการตลาดบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจสูงสุด จำแนกตามห้องพักที่เข้าพัก	118
68	เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกที่พักแรมของนักท่องเที่ยว ชาวต่างประเทศ กรณีศึกษาโรงแรม รีสอร์ท บังกะโล ในอำเภอเกาะสมุย กับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมละไมวันทา	125