

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญดาวาง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	11
สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษารวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	12

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการ ของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่	22
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาดบริการ ของโรงแรมกรีน เลค รีสอร์ท เชียงใหม่ ประกอบด้วย ด้าน ผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริม การตลาด ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ และด้านการสร้างและ นำเสนอเอกลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามเพศ อาชีพ รายได้ ต่อเดือน ระดับการศึกษา และภูมิภาค	36
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	113
สรุปผลการศึกษา	113
อภิปรายผล	131
ข้อค้นพบ	138
ข้อเสนอแนะ	139
บรรณานุกรม	143
ภาคผนวก	145
แบบสอบถาม	146
ประวัติผู้เขียน	154

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	15
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิภาคที่การเดินทางมา	17
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางมาเชียงใหม่ในครั้งนี้	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่เดินทางมาเชียงใหม่	18
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเข้าพักในโรงแรมกอล์ฟ รีสอร์ต เชียงใหม่ในครั้งนี้	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรมกอล์ฟ รีสอร์ต เชียงใหม่ ในครั้งนี้	19
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมกอล์ฟ รีสอร์ต เชียงใหม่	20
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรมกอล์ฟ รีสอร์ต เชียงใหม่ ในครั้งนี้	20
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามบริการของโรงแรมกอล์ฟ รีสอร์ต เชียงใหม่ที่ให้บริการ	21
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านราคาของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านสถานที่ของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการของผู้ตอบแบบ สอบถาม	28
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม	30
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
22 สรุปค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วน ประสมการตลาดบริการ	33
23 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยของ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด 10 อันดับแรก	34
24 แสดงสรุประดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยย่อยของ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดพึงพอใจน้อยที่สุด 10 อันดับแรก	35
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	36
26 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามเพศ	38
27 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	39
28 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศ	42
30 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	44
31 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	46
32 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเพศ	47
33 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	48
34 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	50
35 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	52
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	54
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	56
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	58
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	61
40 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามอาชีพ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	65
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	67
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	69
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	71
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	73
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	75
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน	77
48 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	79
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับการศึกษา	81
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามระดับการศึกษา	83
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
52	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับ การศึกษา	87
53	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา	89
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	91
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับ การศึกษา	93
56	สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	95
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามภูมิภาค	96
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา จำแนกตามภูมิภาค	98
59	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านสถานที่ จำแนกตามภูมิภาค	100
60	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามภูมิภาค	102
61	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคลากร/พนักงานผู้ให้บริการ จำแนกตาม ภูมิภาค	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
62 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามภูมิภาค	106
63 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามภูมิภาค	109
64 สรุปค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัย ส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามภูมิภาค	111
65 แสดงข้อมูลเปรียบเทียบผลการศึกษิตตามทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการ	137