

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
แนวคิดความพึงพอใจ	5
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	7
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	12
วิธีการศึกษา	13
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลส์ไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วน ประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลส์ไฮด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาด บริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 จำแนก ตามเพศ อาชีพ และ วัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่	43
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล	88
อภิปรายผล	104
ข้อค้นพบ	107
ข้อเสนอแนะ	114
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	122
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม ภาษาไทย	123
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม ภาษาญี่ปุ่น	135
ประวัติผู้เขียน	146

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	15
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ	16
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา สูงสุด	17
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	18
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่	18
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ เคยมาอาศัยที่นิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4	19
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเดือนที่พัก อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่	19
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาใน การเช่าห้องชุดต่อครั้ง	20
4.11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความ ต้องการกลับมาเช่านิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4 อีกครั้ง	20
4.12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงราคาค่า เช่าห้องชุดที่ใช้บริการอยู่	21
4.13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามขนาดห้องชุด ที่ใช้บริการอยู่	21
4.14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจ	22

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่ได้รับ	22
4.16	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผล ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	23
4.17	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา	25
4.18	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่	27
4.19	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
4.20	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร	31
4.21	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	33
4.22	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับที่มีผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	34
4.23	แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ ไซค์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4	36
4.24	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านผลิตภัณฑ์	37
4.25	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านราคา	38
4.26	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านสถานที่	38

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.27	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาด	39
4.28	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน บุคลากร	40
4.29	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน กระบวนการให้บริการ	41
4.30	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	41
4.31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามเพศ	43
4.32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามเพศ	45
4.33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามเพศ	47
4.34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	50
4.35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามเพศ	52
4.36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	54
4.37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	55
4.38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามอาชีพ	58
4.39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ	62
4.41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	64
4.42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ	66
4.43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	68
4.44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม อาชีพ	69
4.45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวัตถุประสงค์	71
4.46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านราคา จำแนกตามวัตถุประสงค์	74
4.47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านด้านสถานที่ จำแนกตามวัตถุประสงค์	76
4.48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามวัตถุประสงค์	78
4.49	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามวัตถุประสงค์	80
4.50	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามวัตถุประสงค์	83
4.51	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม วัตถุประสงค์	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
5.1	แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโด เทล 4 จำแนกตามเพศ	94
5.2	แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโด เทล 4 จำแนกตามอาชีพ	98
5.3	แสดงสรุประดับความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโด เทล 4 จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาที่จังหวัดเชียงใหม่	103
5.4	แสดงสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจมากของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโด เทล 4	108
5.5	แสดงสรุป 10 ลำดับระดับความพึงพอใจน้อยของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสม การตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโด เทล 4	109
5.6	แสดงสรุป 10 ลำดับของปัญหาของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการของนิติบุคคลอาคารชุดฮิลล์ไซด์พลาซ่า แอนด์ คอนโดเทล 4	110