

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	10
ขอบเขตการศึกษา	10
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	11
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12
ระยะเวลาในการศึกษา	12
บทที่ 4 ผลการศึกษา	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร	27
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าชาวญี่ปุ่นที่มีต่อคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ถนนสาทรใต้ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่ เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	35
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ	88
ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และจำนวนครั้งที่เข้าพักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์ อินน์	91
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	111
สรุปผลการศึกษา	111
อภิปรายผล	126
ข้อค้นพบ	129
ข้อเสนอแนะ	131
บรรณานุกรม	137
ภาคผนวก	138
ภาคผนวก ก แบบสอบถามภาษาไทย	139
ภาคผนวก ข แบบสอบถามภาษาญี่ปุ่น	149
ภาคผนวก ค หนังสืออนุญาต	159
ประวัติผู้เขียน	160

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 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	16
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางมาครั้งนี้	17
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่ชอบเดินทางมาประเทศไทย	18
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจองห้องพักในการเดินทางมาประเทศไทย	19
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีจองห้องพักล่วงหน้า	19
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	20
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพักต่อคืนที่พักโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	21
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในครั้งนี้	22
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	23
15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	24
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	25
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจะกลับมาใช้บริการที่โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ ในอนาคต	26
19	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร	27
20	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร	29
21	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร	30
22	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร	32
23	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร	33
24	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจคุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร	35
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	38
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	40
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	41
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	43
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	44
31	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	47
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	49
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการความน่าเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	53
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	56
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	58
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	61
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	63
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	66
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันทีที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	68
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	70
42	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
43	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	74
44	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	77
45	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการตอบสนองลูกค้าทันที ที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	79
46	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	81
47	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเข้าใจลูกค้าที่มีต่อคุณภาพบริการ ของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	83
48	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรมที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	85
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับปัญหาคุณภาพบริการของโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามเพศ	91
51	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามอายุ	94
52	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามอาชีพ	98
53	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามรายได้	103
54	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบ จำแนกตามการเข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	107
55	แสดงลำดับปัจจัยคุณภาพการบริการ และปัจจัยย่อยที่มีความพึงพอใจลำดับแรกของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานคร	113
56	แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามเพศ	114
57	แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามอายุ	115
58	แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามอาชีพ	118
59	แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	121
60	แสดงระดับความพึงพอใจคุณภาพการบริการของ โรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์ กรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม ลำดับแรก จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักในโรงแรมคิงรอยัลการ์เด้นท์อินน์	123
61	คุณภาพบริการด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	131
62	คุณภาพบริการด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	133