

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีความพึงพอใจ	4
แนวคิดทางการตลาดสำหรับธุรกิจให้บริการ	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	9
ขอบเขตการศึกษา	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	10
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	10
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	11

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	12
บทที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	13
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมดิ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล เชียงใหม่	24
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมดิ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล เชียงใหม่	45
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมดิ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทลูกค้า	66
ส่วนที่ 5 ข้อมูลความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมดิ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทลูกค้า	87
ส่วนที่ 6 ข้อมูลปัญหาในการให้บริการของ โรงแรมดิ อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล เชียงใหม่	108
ส่วนที่ 7 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม	111
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	112
สรุปผลการศึกษา	112
อภิปรายผล	125
ข้อค้นพบ	131
ข้อเสนอแนะ	139
บรรณานุกรม	141
ภาคผนวก	143
ภาคผนวก ก แบบสอบถามภาษาไทย	144
ภาคผนวก ข แบบสอบถามภาษาอังกฤษ	154
ประวัติผู้เขียน	164

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกค้า	13
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	13
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	15
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาลูกค้าชาวไทย	17
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาลูกค้าชาวต่างประเทศ	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	20
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพักที่ใช้บริการ	20
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพักต่อครั้ง	21
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามก่อนการจองห้องพักก่อนเข้าพัก	21
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูลที่รู้จักโรงแรม	22
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจในการเลือกโรงแรมที่พัก	23
15	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า	24

ตารางที่	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร	26
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถ	28
18 แสดง จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีน้ำใจ	30
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	32
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความไว้วางใจ	34
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า	36
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย	38
23 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	40
24 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	42
25 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรม ดิ อินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่	44
26 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าถึงลูกค้า	45
27 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการติดต่อสื่อสาร	47
28 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความสามารถ	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
29 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความมีน้ำใจ	51
30 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือ	53
31 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความไว้วางใจ	55
32 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองลูกค้า	57
33 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความปลอดภัย	59
34 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	61
35 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า	63
36 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมดิอินเตอร์เนชั่นแนล เชียงใหม่	65
37 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า	66
38 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเภทของลูกค้า	68
39 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทของลูกค้า	70
40 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมีน้ำใจ จำแนกตามประเภทของลูกค้า	72
41 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทของลูกค้า	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
42 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามประเภทของลูกค้า	76
43 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า	78
44 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความปลอดภัย จำแนกตามประเภทของลูกค้า	80
45 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามประเภทของลูกค้า	82
46 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังก่อนรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า	84
47 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ บริการของ โรงแรมดิ อินเทอร์เน็ตในชั้นแนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของ ลูกค้า	86
48 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเข้าถึงลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า	87
49 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามประเภทของลูกค้า	89
50 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสามารถ จำแนกตามประเภทของลูกค้า	91
51 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความมีน้ำใจ จำแนกตามประเภทของลูกค้า	93
52 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามประเภทของลูกค้า	95
53 แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความไว้วางใจ จำแนกตามประเภทของลูกค้า	97

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
54	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการตอบสนองลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า	99
55	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความปลอดภัย จำแนกตามประเภทของลูกค้า	101
56	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก จำแนกตามประเภทของลูกค้า	103
57	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจหลังรับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า จำแนกตามประเภทของลูกค้า	105
58	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ บริการของ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตชั้นเนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทของ ลูกค้า	107
59	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดขึ้น ในการรับบริการ	108
60	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดขึ้น ในการรับบริการ จำแนกตามประเภทลูกค้า	109
61	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อการให้ บริการของ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตชั้นเนล เชียงใหม่	133
62	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ต่อการให้ บริการของ โรงแรม ดิ อินเทอร์เน็ตชั้นเนล เชียงใหม่ จำแนกตามประเภทลูกค้า	134
63	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความคาดหวังสูงสุด และระดับความพึงพอใจสูงสุด ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของลูกค้า	136