

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	5
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดบริการ	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาในการศึกษา	13

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ก. แสดงสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังอำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	13
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	18
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	19
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้	20
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนาของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวนทั้งหมด 200 ราย	21
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสัญชาติของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ จำนวนทั้งหมด 200 ราย	22
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	23
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาอำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	24
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	25
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวอำเภอป่าาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน	26
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักเรือนแรมที่เลือกพัก	27
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยพักเรือนแรมที่เลือกพัก	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจอง เรือนแรมก่อนเลือกพัก	28
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเรือนแรมที่ เลือกพัก	28
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	31
19 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ในการเข้าพักเรือนแรม	32
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งข้อมูล หรือแหล่งที่เคยได้รู้จักเรือนแรมที่เลือกพัก	33
21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจ เลือกพักเรือนแรม	34
22 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ ตัดสินใจเลือกพักเรือนแรม	35
23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม	36
24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ในด้านราคาของเรือนแรม	37
25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ในด้านทำเลที่ตั้งของเรือนแรม	38
26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ในด้านการส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรม	39
27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ในด้านการให้บริการของพนักงานของเรือนแรม	40
28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยว ในด้านลักษณะทางกายภาพของเรือนแรม	41

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในด้านกระบวนการให้บริการของเรือนแรม	42
30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม	43
31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว	44
32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในด้านราคาของเรือนแรม จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว	45
33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในด้านทำเลที่ตั้งของเรือนแรม จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว	46
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในด้านการส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรม จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว	47
35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในด้านการให้บริการของพนักงานของเรือนแรม จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว	48
36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในด้านลักษณะทางกายภาพของเรือนแรม จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว	49
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในด้านกระบวนการให้บริการของเรือนแรม จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว	50
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม จำแนกตามประเภทของนักท่องเที่ยว	51
39 แสดงการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม จำแนกตาม ประเภทของนักท่องเที่ยว	60
40 แสดงการแบ่งกลุ่มของปัจจัยย่อยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาดบริการ โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงการแบ่งกลุ่มของปัจจัยย่อยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาด บริการ โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย	62
42 แสดงการแบ่งกลุ่มของปัจจัยย่อยต่างๆ ของส่วนประสมทางการตลาด บริการ โดยแบ่งตามระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศ	63
1.11 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	82
1.12 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้าน ราคาของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	84
1.13 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้าน ทำเลที่ตั้งของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	85
1.14 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้าน การส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	86
1.15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้าน การให้บริการของพนักงานของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	87
1.16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้าน ลักษณะทางกายภาพของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	88
1.17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้าน กระบวนการให้บริการของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	89
1.18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อส่วน ประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	90
1.21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	91
1.22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้าน ราคาของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
1.23	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านทำเลที่ตั้งของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	96
1.24	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านการส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	98
1.25	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านการให้บริการของพนักงานของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	100
1.26	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	102
1.27	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านกระบวนการให้บริการของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	104
1.28	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	106
1.31	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	107
1.32	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านราคาของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	110
1.33	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านทำเลที่ตั้งของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	112
1.34	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านการส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	114
1.35	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านการให้บริการของพนักงานของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	116
1.36	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านลักษณะทางกายภาพของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	118
1.37	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในด้านกระบวนการให้บริการของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
1.38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อส่วน ประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	122
2.11 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	123
2.12 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านราคาของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	125
2.13 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านทำเลที่ตั้งของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	126
2.14 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	127
2.15 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการให้บริการของพนักงานของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	128
2.16 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	129
2.17 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านกระบวนการให้บริการของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	130
2.18 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม จำแนกตาม เพศ	131
2.21 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	132
2.22 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านราคาของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	135
2.23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านทำเลที่ตั้งของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	137
2.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในการส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	139

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
2.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านการให้บริการของพนักงานของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	141
2.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	143
2.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านกระบวนการให้บริการของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	145
2.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม จำแนกตาม อายุ	147
2.31 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	148
2.32 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านราคาของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	151
2.33 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านทำเลที่ตั้งของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	153
2.34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านการส่งเสริมทางการตลาดของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	155
2.35 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านการให้บริการของพนักงานของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	157
2.36 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านลักษณะทางกายภาพของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	159
2.37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ในด้านกระบวนการให้บริการของเรือนแรม จำแนกตาม ราคาห้องพัก	161
2.38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการของเรือนแรม จำแนกตาม ราคา ห้องพัก	163