

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรม	
แนวคิดความพึงพอใจ	4
แนวคิดส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix)	5
ทบทวนวรรณกรรม	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	11
วิธีการศึกษา	11
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	12
สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13
ระยะเวลาในการดำเนินการ	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	14

สารบัญ (ต่อ)	หน้า
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ	27
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านโฮเทลช้อปปิ้ง อินเทอร์เน็ตชั้นแนล	64
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้านโฮเทลช้อปปิ้ง อินเทอร์เน็ตชั้นแนล จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	69
ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ	92
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	97
อภิปรายผล	107
ข้อค้นพบ	108
ข้อเสนอแนะ	109
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	114
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	115
ภาคผนวก ข ประวัติ ร้าน โฮเทลช้อปปิ้ง อินเทอร์เน็ตชั้นแนล	123
ประวัติผู้เขียน	126

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	15
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	16
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงานในธุรกิจโรงแรม	17
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียน	17
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องของที่พัก	18
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ	18
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาของห้องพัก	19
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์ที่มีในห้องพักปัจจุบัน	20
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีพิมพ์โล โก้ของที่พักหรือไม่	21
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้พิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ในห้องพัก	21
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทำให้รู้จักร้านโฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล	22
14 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านอื่น นอกจากร้านโฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล หรือไม่	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่ที่เลือกไปซื้อสินค้า นอกจาก ร้าน โฮเทลช้อปปิ้ง อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล	23
16 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าจากสถานที่อื่นๆ เพราะ	24
17 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการส่งเสริมการขายที่สนใจ	25
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าต่อหนึ่งครั้ง	26
19 แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทผลิตภัณฑ์ที่มีในห้องพักปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	27
20 แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีพิมพ์โลโก้ของที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	29
21 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ใช้พิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ในห้องพัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	30
22 แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งที่ทำให้รู้จักร้าน โฮเทลช้อปปิ้ง อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	32
23 แสดงจำนวนและร้อยละของการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านอื่น นอกจากร้านโฮเทลช้อปปิ้ง อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	33
24 แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่เลือกไปซื้อสินค้า นอกจาก ร้าน โฮเทลช้อปปิ้ง อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	34
25 แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าจากสถานที่อื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	35
26 แสดงจำนวนและร้อยละของการส่งเสริมการขายที่สนใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	37

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าต่อหนึ่งครั้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	38
28	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทผลิตภัณฑ์ที่มีในห้องพักปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก	39
29	แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีพิมพ์โลโก้ของที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก	41
30	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ใช้พิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ในห้องพัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก	42
31	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งที่ทำให้รู้จักร้าน โฮเทลช้อปปิ้ง อินเตอร์เนชั่นแนล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก	44
32	แสดงจำนวนและร้อยละของการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านอื่น นอกจากร้าน โฮเทลช้อปปิ้ง อินเตอร์เนชั่นแนล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก	45
33	แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่เลือกไปซื้อสินค้า นอกจาก ร้าน โฮเทลช้อปปิ้ง อินเตอร์เนชั่นแนล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก	46
34	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าจากสถานที่อื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก	47
35	แสดงจำนวนและร้อยละของการส่งเสริมการขายที่สนใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก	49
36	แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าต่อหนึ่งครั้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนห้องพัก	50
37	แสดงจำนวนและร้อยละของประเภทผลิตภัณฑ์ที่มีในห้องพักปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	51
38	แสดงจำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์ที่ใช้มีพิมพ์โลโก้ของที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
39	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่ใช้พิจารณาเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ในห้องพัก ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	54
40	แสดงจำนวนและร้อยละของแหล่งที่ทำให้รู้จักร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	56
41	แสดงจำนวนและร้อยละของการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านอื่น นอกจากร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	57
42	แสดงจำนวนและร้อยละของสถานที่ที่เลือกไปซื้อสินค้า นอกจาก ร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	58
43	แสดงจำนวนและร้อยละของเหตุผลที่เลือกซื้อสินค้าจากสถานที่อื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	59
44	แสดงจำนวนและร้อยละของการส่งเสริมการขายที่สนใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	61
45	แสดงจำนวนและร้อยละของจำนวนเงินที่ซื้อสินค้าต่อ 1 ครั้ง ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก	62
46	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	64
47	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	65
48	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
49	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด	67
50	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียน	69
51	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านราคา จำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียน	71
52	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียน	72
53	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านส่งเสริมการตลาด จำแนกตามลักษณะของการจดทะเบียน	74
54	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามจำนวนของห้องพัก	76
55	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านราคา จำแนกตามจำนวนของห้องพัก	78
56	แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเตอร์เนชั่นแนล ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนของห้องพัก	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
57 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อปป อินเทอร์เน็ต ด้าน ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนของห้องพัก	82
58 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อปป อินเทอร์เน็ต ด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามราคาของห้องพัก	84
59 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อปป อินเทอร์เน็ต ด้าน ราคา จำแนกตามราคาของห้องพัก	86
60 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อปป อินเทอร์เน็ต ด้าน การจัดจำหน่าย จำแนกตามราคาของห้องพัก	88
61 แสดงค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อปป อินเทอร์เน็ต ด้าน ส่งเสริมการตลาด จำแนกตามราคาของห้องพัก	90
62 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ผลกระทบของร้าน โฮเทลช้อปป อินเทอร์เน็ต	92
63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ราคาของร้าน โฮเทลช้อปป อินเทอร์เน็ต	93
64 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การจัดจำหน่ายของร้าน โฮเทลช้อปป อินเทอร์เน็ต	94
65 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน การส่งเสริมการตลาดของร้าน โฮเทลช้อปป อินเทอร์เน็ต	95
66 แสดงข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
67	แสดงข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ จำแนกตามจำนวนของห้องพัก	100
68	แสดงข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ จำแนกตามราคาของห้องพัก	101
69	แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำแนกตามปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด	102
70	แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำแนกตามลักษณะการจดทะเบียน	103
71	แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำแนกตามจำนวนของห้องพัก	104
72	แสดงข้อมูลความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาดของร้าน โฮเทลช้อป อินเทอร์เน็ต ชั้นเนล จำแนกตามราคาของห้องพัก	105