

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
ขอบเขตการศึกษา	9
วิธีการศึกษา	10
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11
สถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	11
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะหวันเพลส ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ	26
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะหวันเพลส ต่อส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาพัก และราคาห้องพัก	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการใช้บริการของโรงแรมปางวิมานเพลส และ โรงแรมปางสะหวันเพลส	142
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	144
อภิปรายผล	180
ข้อค้นพบ	184
ข้อเสนอแนะ	185
บรรณานุกรม	189
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับโรงแรมปางวิมานเพลส	191
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับโรงแรมปางสะหวันเพลส	196
ประวัติผู้เขียน	201

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
2 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
4 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	17
5 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิลำเนา	18
6 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวัตถุประสงค์ที่เดินทางมาจังหวัดเชียงใหม่	19
7 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	20
8 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพัก	21
9 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจองห้องพักล่วงหน้า	22
10 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามราคาห้องพัก (ต่อคืน)	23
11 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการได้รับข้อมูล	24
12 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ตัดสินใจเลือกโรงแรม	25
13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ	26

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา	27
15	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย	28
16	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	29
17	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคล	30
18	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ	31
19	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ	32
20	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในปัจจัยย่อย 10 อันดับแรก	34
21	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ในปัจจัยย่อย 10 อันดับสุดท้าย	36
22	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามเพศ	39
23	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามเพศ	41
24	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามเพศ	42
25	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามเพศ	44
26	ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคล จำแนกตามเพศ	45

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
27 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	47
28 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	49
29 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอายุ	51
30 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามอายุ	55
31 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ	58
32 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ	61
33 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคล จำแนกตามอายุ	64
34 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	67
35 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	70
36 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามอาชีพ	73
37 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ	77
38 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	80
39 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ	84

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคล จำแนกตามอาชีพ	87
41 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	91
42 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	96
43 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามรายได้	99
44 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามรายได้	101
45 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้	103
46 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้	105
47 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคล จำแนกตามรายได้	107
48 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	109
49 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้	111
50 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามระยะเวลาพัก	113
51 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามระยะเวลาพัก	115
52 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามระยะเวลาพัก	117

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระยะเวลาพัก	119
54 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคล จำแนกตามระยะเวลาพัก	121
55 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามระยะเวลาพัก	123
56 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาพัก	125
57 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ จำแนกตามราคาห้องพัก	127
58 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านราคา จำแนกตามราคาห้องพัก	129
59 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย จำแนกตามราคาห้องพัก	131
60 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามราคาห้องพัก	133
61 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านบุคคล จำแนกตามราคาห้องพัก	135
62 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านการนำเสนอทางกายภาพ จำแนกตามราคาห้องพัก	137

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
63 ตารางเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามราคาห้องพัก	140
64 แสดงการเปรียบเทียบจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่เกิดขึ้นในการรับบริการ	142
65 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน จำแนกตามเพศ	149
66 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน จำแนกตามอายุ	152
67 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน จำแนกตามอาชีพ	159
68 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน จำแนกตามรายได้	166
69 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน จำแนกตามระยะเวลาพัก	171
70 แสดงปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก และระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้าน จำแนกตามราคาห้องพัก	175