

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิด และทฤษฎี	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
การเก็บรวบรวมข้อมูล	12
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	12
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	12
ระยะเวลาและสถานที่ที่ใช้ในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัด เชียงใหม่	21
ส่วนที่ 3 ปัญหาในการใช้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัดเชียงใหม่	31

สารบัญ (ต่อ)

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักอาศัยในเครือโชคชัยจังหวัด เชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และ สถานที่	33
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม	100
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	102
สรุปผลการศึกษา	102
อภิปรายผล	123
ข้อเสนอแนะ	126
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	132
แบบสอบถาม	133
ประวัติผู้เขียน	140

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด	16
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	17
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	18
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรู้จักที่พักกลุ่ม โชคชัยจังหวัดเชียงใหม่	18
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการเข้า พักอาศัยในเครือโชคชัย จังหวัดเชียงใหม่	19
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนสมาชิกใน ห้องพัก	20
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตัดสินใจเลือกที่ พัก	20
11	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความน่าเชื่อถือได้	21
12	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการทำให้ลูกค้ามั่นใจ	23
13	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม	25
14	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักของ ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านความเข้าใจลูกค้า	27

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
15	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการใช้บริการที่พักของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	29
16	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาที่พบในการรับบริการ	30
17	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามองค์ประกอบคุณภาพบริการ	31
18	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามเพศ	33
19	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำให้ลูกค้า มั่นใจ จำแนกตามเพศ	35
20	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามเพศ	37
21	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามเพศ	39
22	แสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามเพศ	41
23	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามอายุ	43
24	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	45
25	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	48
26	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	54
28	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามอาชีพ	56
29	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามอาชีพ	59
30	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามอาชีพ	63
31	แสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	67
32	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามอาชีพ	71
33	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	73
34	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำให้ลูกค้ามั่นใจ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	76
35	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	80
36	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	83
37	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการตอบสนองต่อลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	87

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
38	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความน่าเชื่อถือได้ จำแนกตามสถานที่	89
39	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการทำให้ลูกค้ำมั่นใจ จำแนกตามสถานที่	91
40	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม จำแนกตามสถานที่	94
41	แสดงค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านความเข้าใจลูกค้ำ จำแนกตามสถานที่	96
42	แสดง ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการตอบสนองต่อลูกค้ำ จำแนกตามสถานที่	98