

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
ABSTRACT	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ถ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	4
2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
3.1 ขอบเขตของการศึกษา	11
3.2 วิธีการศึกษา	12
3.3 สถานที่ใช้ในการดำเนินงานศึกษาและรวบรวมข้อมูล	13
3.4 ระยะเวลาในการศึกษา	13
บทที่ 4 ผลการศึกษา	14
4.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	15
4.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการจ่ายส่วนประสม	
การตลาดบริการของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาด บริการของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล จำแนกตามนักท่องเที่ยว	36
4.4 ส่วนที่ 4 ข้อมูล ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการส่วนประสมการตลาด บริการของโรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล จำแนกตามกลุ่มนักท่องเที่ยว	45
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการศึกษา	69
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	76
5.3 ข้อค้นพบ	78
5.4 ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	85
ภาคผนวก ก แบบสอบถามภาษาไทย	86
ภาคผนวก ข แบบสอบถามภาษาอังกฤษ	93
ประวัติผู้เขียน	100

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	15
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	15
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	16
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	17
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	18
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิถิ่นอาศัย	19
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามภูมิถิ่นอาศัยคนไทย	19
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้ร่วมเดินทางมาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานีครั้งนี้	20
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมาเกาะสมุยครั้งนี้	20
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเดือนที่เดินทางมาอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	21
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเคยเข้าพักที่โรงแรมละไมอินท์ 99 บังกะโล	22
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเข้าพักที่โรงแรมละไมอินท์ 99 บังกะโล	22
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแหล่งที่ทำใหทราบข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรมละไมอินท์ 99 บังกะโล	23

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม บริการของโรงแรมละไมอินท์ 99 บังกะโลที่ใช้บริการ	24
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	25
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	27
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านสถานที่	28
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	29
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากร	30
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะ ทางกายภาพ	32
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	34
ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการของ โรงแรมละไม อินน์ 99 บังกะโล	35
ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามนักท่องเที่ยว	36
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามนักท่องเที่ยว	38
ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ต่อปัจจัยด้านสถานที่ จำแนกตามนักท่องเที่ยว	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามนักท่องเที่ยว	40
ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านบุคลากร จำแนกตามนักท่องเที่ยว	41
ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตาม นักท่องเที่ยว	43
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามนักท่องเที่ยว	44
ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ จำแนกตามการเข้าพัก	45
ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ เรื่องโรงแรมมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย (อาทิ เครื่องปรับอากาศ เครื่องทำน้ำอุ่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ เคเบิลทีวี เฟอร์นิเจอร์) จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	47
ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ เรื่องอุปกรณ์ภายในห้องพักสามารถใช้งานได้ดีไม่ชำรุด จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	48
ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ เรื่องห้องน้ำ สะอาด ไม่มีคราบสกปรก และไม่มีกลิ่นเหม็น จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	48
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ เรื่องบริการสรว่ายน้ำ จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็น รายคู่	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน ผลิตภัณฑ์ เรื่องบริการรถรับส่งจากสนามบิน จำแนกตามจำนวนการ เข้าพัก เป็นรายคู่	50
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน ราคา จำแนกตามการเข้าพัก	50
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้านราคา เรื่องราคาห้องพักของโรงแรม จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นราย คู่	51
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้านราคา เรื่องราคาอาหารและเครื่องดื่ม จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	52
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน สถานที่ จำแนกตามการเข้าพัก	53
ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน สถานที่ เรื่องป้ายชื่อโรงแรม จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	54
ตารางที่ 4.42 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน สถานที่ เรื่องความสะดวกของทำเลที่ตั้ง จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	54
ตารางที่ 4.43 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน สถานที่ เรื่องโรงแรมตั้งอยู่ใกล้แหล่งชุมชน จำแนกตามจำนวนการเข้า พัก เป็นรายคู่	55
ตารางที่ 4.44 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน สถานที่ เรื่องบริการจองห้องพักทางโทรศัพท์ เว็บไซต์/อีเมล จำแนก ตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	55
ตารางที่ 4.45 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน สถานที่ เรื่องบริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเว็บไซต์ จำแนกตามจำนวน การเข้าพัก เป็นรายคู่	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.46 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามการเข้าพัก	57
ตารางที่ 4.47 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด เรื่อง การโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น ทีวี วิดีโอ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ หนังสือแนะนำเที่ยว นิตยสารการท่องเที่ยวฯลฯ จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	58
ตารางที่ 4.48 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการส่งเสริมการตลาด เรื่องมีการปรับลดราคาลงในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	59
ตารางที่ 4.49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร จำแนกตามการเข้าพัก	60
ตารางที่ 4.50 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อบุคลากร ในเรื่อง พนักงานของโรงแรมแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	61
ตารางที่ 4.51 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อบุคลากร ในเรื่อง พนักงานของโรงแรมให้ความใส่ใจกับลูกค้าแต่ละรายสร้างความประทับใจในการให้บริการรู้สึกเหมือนเป็นคนพิเศษ จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	62
ตารางที่ 4.52 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อบุคลากร ในเรื่อง พนักงานโรงแรมให้บริการด้วยความรวดเร็ว จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	63
ตารางที่ 4.53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ จำแนกตามการเข้าพัก	64
ตารางที่ 4.54 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ในเรื่อง แสงสว่างของแสงไฟฟ้าบริเวณทางเดิน จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.55 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้าน กระบวนการให้บริการ จำแนกตามการเข้าพัก	66
ตารางที่ 4.56 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน กระบวนการให้บริการ ในเรื่อง โรงแรมสามารถแก้ไขสิ่งที่ลูกค้า ร้องเรียน และมีการชดเชยความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้แก่ลูกค้า ได้ จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	67
ตารางที่ 4.57 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อด้าน กระบวนการให้บริการ ในเรื่อง ระบบการชำระเงินมีความถูกต้องและ น่าเชื่อถือ จำแนกตามจำนวนการเข้าพัก เป็นรายคู่	68
ตารางที่ 5.1 แสดงสรุปความพึงพอใจต่อปัจจัยย่อย 10 อันดับสุดท้าย	80