

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมาย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้.....	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	4
กลุ่มตัวอย่าง	5
ตัวแปรที่ศึกษา	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
กรอบแนวความคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	11
สมมติฐานในการค้นคว้า	12
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	13
ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	28
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	30
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการต้อนรับส่วนหน้า	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับห้องพัก	34
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย.....	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
3 วิธีดำเนินการวิจัย	50
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	50
การสุ่มตัวอย่าง	51
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
การทดสอบเครื่องมือ	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	54
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	58
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	155
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	156
วิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล	157
การวิเคราะห์ข้อมูล	157
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	158

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	161
การอภิปรายผลสมมติฐาน.....	162
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	165
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	167
 บรรณานุกรม	 168
 ภาคผนวก	 171
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	172
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	180
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	186
 ประวัติผู้วิจัย	 192

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือน	4
2	แสดงขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม YAMANE ที่ 95%	6
3	แสดงข้อมูลโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	17
4	แสดงการระบุเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานของโรงแรมเป็นดาว	35
5	แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ รายได้ต่อเดือน ประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก และวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก.....	61
6	แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะโดยทั่วไปในการเข้าพักของ นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ให้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	63
7	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวผู้ให้บริการ โรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	67
8	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ให้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า.....	68
9	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ให้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก.....	69
10	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษา ความปลอดภัย.....	70
11	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่ใช้ บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ.....	71
12	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่ใช้ บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

13	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	74
14	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการต้อนรับส่วนหน้า	75
15	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยว ผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านห้องพัก	76
16	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านการรักษาความปลอดภัย	77
17	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้าน สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ	78
18	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้จริงของกลุ่มตัวอย่าง นักท่องเที่ยวชาวไทยผู้ใช้บริการโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้าน อาหารและเครื่องดื่ม	80
19	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความแตกต่างระหว่างความ คาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพบริการของกลุ่มลูกค้าชาวไทย	81
20	แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุ.....	83

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

21	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	85
22	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านการต้อนรับส่วนหน้าโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	86
23	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	87
24	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านการรักษาความปลอดภัยโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	88
25	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	89
26	แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม อายุในด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	90
27	แสดงการทดสอบ เปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 28 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 94
- 29 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านการรักษาความปลอดภัย
โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 95
- 30 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ
คุณภาพการบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม
โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 96
- 31 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก..... 98
- 32 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม
จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ 100
- 33 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้า
พักในด้านการต้อนรับส่วนหน้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ 101

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 34 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้า
พักในด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ 103
- 35 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้า
พักในด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 104
- 36 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้า
พักในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 106
- 37 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้า
พักในด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ 108
- 38 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจำแนกตาม
วัตถุประสงค์ในการเข้าพัก 110
- 39 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้า
พักโดยรวมโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 112
- 40 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้า
พักด้านการต้อนรับส่วนหน้าโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ 113

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

- 41 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพักด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 114
- 42 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพักด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 115
- 43 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพักด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 116
- 44 แสดงการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของ
โรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพักด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 117
- 45 แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ..... 119
- 46 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ
การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวม จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 121
- 47 แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการ
บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ ในด้านห้องพักโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่..... 122

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

48	แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยชาวไทย ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	124
49	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการ บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	126
50	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อ เดือนด้านการต้อนรับส่วนหน้าโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	128
51	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อ เดือนด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	129
52	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อ เดือนด้านการรักษาความปลอดภัย โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	130
53	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อ เดือนด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	132
54	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	133

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

55	แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก	135
56	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของลูกค้าในการเข้าพัก โดยรวมโดยเปรียบเทียบเป็น รายคู่	137
57	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของ ลูกค้าในการเข้าพัก ด้านการต้อนรับส่วนหน้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	139
58	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของ ลูกค้าในการเข้าพัก ด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	140
59	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของ ลูกค้าในการเข้าพัก ด้านห้องพัก โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	142
60	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของ ลูกค้าในการเข้าพัก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยเปรียบเทียบเป็นราย คู่.....	143
61	แสดงการเปรียบเทียบระดับการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การบริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามประเภทของ ลูกค้าในการเข้าพัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	145

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

62	แสดงการทดสอบการเปรียบเทียบการรับรู้ของลูกค้าชาวไทยที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามวัตถุประสงค์ในการเข้าพัก.....	147
63	แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการ โดยรวม ของโรงแรมใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	149
64	แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการด้านการต้อนรับส่วนหน้า ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	150
65	แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านห้องพัก ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	151
66	แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านการรักษาความ ปลอดภัย ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	152
67	แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	153
68	แสดงการทดสอบ การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงของลูกค้า ชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการ ในด้านอาหารและเครื่องดื่ม ของโรงแรมในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	154

บัญชีภาพ

ภาพ

หน้า

- | | | |
|---|--|----|
| 1 | แสดงกรอบแนวความคิดการวิจัย | 11 |
| 2 | แสดงการบริการที่เต็มไปด้วยความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า | 27 |
| 3 | แสดงการรับรู้คุณภาพโดยรวม | 31 |

