

## สารบัญ

บทที่		หน้า
1	<b>บทนำ</b> .....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
	ความสำคัญของการวิจัย.....	4
	ขอบเขตการวิจัย.....	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
	สมมติฐานการวิจัย.....	6
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2	<b>เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	8
	แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการและคุณภาพการบริการ.....	15
	แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
	แนวคิดเกี่ยวกับการตลาดและส่วนประสมทางการตลาด.....	32
	แนวคิดเกี่ยวกับการแบ่งธุรกิจโรงแรม.....	45
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
3	<b>วิธีการดำเนินการวิจัย</b> .....	61
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	61
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	63
	การทดสอบเครื่องมือ.....	63
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	64

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิจัย.....	66
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ.....	66
	ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ.....	68
	ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ.....	71
	ตอนที่ 4 ทดสอบสมมติฐาน.....	71
5	สรุปผล อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ.....	79
	สรุปผลการวิจัย.....	79
	อภิปรายผลการวิจัย.....	82
	ข้อเสนอแนะ.....	88
	บรรณานุกรม.....	90
	ภาคผนวก.....	92
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	92
	ประวัติผู้วิจัย.....	98

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการระบุเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานของโรงแรมเป็นดาว.....	47
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ.....	66
3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านผลิตภัณฑ์.....	68
4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านราคา.....	69
5 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านสถานที่.....	69
6 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านการส่งเสริมทางการตลาด.....	70
7 แสดงแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ โดยภาพรวม	71
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ.....	71
9 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ระหว่างตัวแปรเพศ.....	72
10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ระหว่างกลุ่มอายุ.....	72
11 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ระหว่างกลุ่มอายุ.....	73
12 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ระหว่างระดับการศึกษา.....	74
13 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	75
14 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ระหว่างกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	75
15 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	76
16 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ระหว่างกลุ่มตำแหน่งหน้าที่การงาน.....	77
17 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเรดิสัน ระหว่างจุดประสงค์ของการใช้บริการ.....	77

## สารบัญตาราง(ต่อ)

ตาราง

หน้า

18 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงแรมเวดีสัน ระหว่างจุดประสงค์ของการใช้บริการ.....	78
---	----

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 ค่าเฉลี่ยอัตราการใช้ห้องพักโรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ ระหว่างเดือนมีนาคม-พฤษภาคม..	3
2 กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรมเรดิสัน กรุงเทพฯ.....	6
3 ความพึงพอใจในการทำงาน.....	23
4 4 Ps ในส่วนประสมทางการตลาด.....	33
5 ส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ตอบสนองของความต้องการของลูกค้า.....	42