



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ	ซ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
ความรู้เกี่ยวกับ โรงแรม.....	9
มาตรฐานธุรกิจ โรงแรม	20
โรงแรมที่พักในจังหวัดสุพรรณบุรี.....	25
ยุทธศาสตร์การค้าจังหวัดสุพรรณบุรี.....	27
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	28
แนวคิดเกี่ยวกับการเข้าพักโรงแรม	28
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	30
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	31
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	37
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	39



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) ทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	51
งานวิจัยในประเทศ.....	51
งานวิจัยต่างประเทศ.....	58
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า.....	68
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการโรงแรมของลูกค้า.....	70
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี.....	73
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหาร จัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี.....	78
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า ..	83
ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหาร จัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของลูกค้า.....	92
ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหาร จัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรมของลูกค้า.....	101



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า กับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรมของลูกค้าในจังหวัดสุพรรณบุรี.....	111
ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้า ต่อการบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรีกับ ระดับความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริหารจัดการโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี.....	117
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	119
สรุปผลการวิจัย.....	119
อภิปรายผล.....	123
ข้อเสนอแนะ.....	127
บรรณานุกรม.....	130
ภาคผนวก.....	135
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	143



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำ.....	68
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตัดสินใจเลือกโรงแรม.....	70
3	จำนวนและร้อยละของปัจจัยการตลาดที่ใช้เลือกโรงแรม.....	71
4	จำนวนและร้อยละของราคาห้องพัก.....	71
5	จำนวนและร้อยละของจำนวนผู้ร่วมเดินทาง.....	72
6	จำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการเข้าพัก.....	72
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการ บริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการวางแผน.....	73
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการ บริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการจัดการสถานที่.....	74
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการ บริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการแนะนำ/จูงใจ.....	75
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อการ บริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย..	76
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของลูกค้ำต่อโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม.....	77
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อ การบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการบริการ.....	78
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อ การบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านราคา.....	79
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อ การบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านทำเลที่ตั้ง.....	80
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อ การบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการส่งเสริมการตลาด....	81
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อ การบริหารจัดการโรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม.....	82



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ..... 83
18	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ..... 84
19	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา..... 85
20	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ 86
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 87
22	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการจัดการสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่..... 88
23	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการแนะนำ/จูงใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่..... 89
24	การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย จำแนกตาม รายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่..... 90
25	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามภูมิลำเนา..... 91
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหาร จัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ..... 92
27	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหาร จัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอายุ..... 93
28	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหาร จัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา 94



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามอาชีพ	95
30	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	96
31	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่.....	97
32	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่.....	98
33	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามรายได้ต่อเดือนเป็นรายคู่.....	99
34	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามภูมิลำเนา	100
35	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามผู้ตัดสินใจเลือกโรงแรม	101
36	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามปัจจัยการตลาดที่ใช้เลือก โรงแรม	102
37	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามราคาห้องพัก	103
38	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรีด้านการบริการ จำแนกตามราคาห้องพักเป็นรายคู่.....	104
39	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรีด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามราคาห้องพักเป็นรายคู่.....	105
40	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง	106



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
41	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านการบริการ จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง เป็นรายคู่.....	107
42	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านราคา จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทางเป็นรายคู่.....	108
43	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการโรงแรม ในจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านทำเลที่ตั้ง จำแนกตามจำนวนผู้ร่วมเดินทาง เป็นรายคู่.....	109
44	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหาร จัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าพัก	110
45	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรม ของลูกค้า.....	111
46	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรม ของลูกค้า.....	112
47	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรมของลูกค้า.....	113
48	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรม ของลูกค้า.....	114
49	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรมของลูกค้า.....	115
50	การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างภูมิลำเนากับพฤติกรรมการใช้บริการ โรงแรม ของลูกค้า.....	116
51	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริหาร จัดการ โรงแรมกับระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงแรมในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวม.....	117



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดเล็ก.....	31
3 โครงสร้างองค์กรของโรงแรมขนาดกลาง.....	32
4 ระบบการท่องเที่ยว.....	44