

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
สมมุติฐานของการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	11
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	30
แนวคิดกลยุทธ์ส่วนผสมการตลาดของธุรกิจบริการ.....	42
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม.....	58
แนวคิดเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์.....	62
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	70
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	70
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	73

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ.....	75
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการเครื่องดื่ม ในโรงแรมระดับ 5 ดาว.....	77
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบบบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่ม.....	81
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ ด้านเครื่องดื่มในโรงแรมระดับ 5 ดาว แบบบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล.....	83
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในการบริการเครื่องดื่ม ของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน.....	84
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	100
5 บทสรุป.....	103
สรุปผลและอภิปรายผล	103
ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	114
ประวัติผู้วิจัย	124

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงการกำหนดมุมมองหรือความต้องการของผู้ซื้อในตลาดเป้าหมาย	44
2	แสดงความสัมพันธ์ของ 4P's กับ 4C's	48
3	แสดงจำนวนและรายละเอียดของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ เครื่องดื่มนในโรงแรมระดับ 5 ดาว แบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล	75
4	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อแบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล	77
5	แสดงการสรุประดับปัจจัยปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จของแบนบูบาร์ โรงแรมโอเรียนเต็ล ในการบริการเครื่องดื่ม	82
6	แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และลำดับความสำคัญของข้อเสนอแนะ ในการให้บริการที่ต้องการให้ปรับปรุงแบนบูบาร์โรงแรมโอเรียนเต็ลตามความคาดหวัง ของผู้ใช้บริการ.....	83
7	แสดงการค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับความพึงพอใจในการบริการ เครื่องดื่มของผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน	84
8	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจด้านคุณภาพของสินค้าในการบริการเครื่องดื่ม ผู้ให้บริการที่มีเพศต่างกัน	86
9	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่มีช่วงอายุต่างกัน ...	90
10	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มในด้านต่าง ๆ...	92
11	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่มีอาชีพต่างกัน.....	93
12	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มในด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบอาชีพเป็นรายคู่	95
13	แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มที่มีรายได้ต่างกัน	96

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเครื่องดื่มในด้านต่าง ๆ เปรียบเทียบรายได้เป็นรายคู่	97
15	แสดงเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างตัวความพึงพอใจรายด้าน	100



สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านเครื่องตัด	9
2 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ	13
3 แสดงความสัมพันธ์การให้บริการ	25
4 แสดงความพึงพอใจในการทำงาน	32
5 แสดงองค์ประกอบของส่วนประสมการตลาด	43
6 แสดงส่วนประสมทางการตลาด	45
7 แสดง 4P's ของส่วนประสมการตลาด	47
8 แสดงส่วนประสมทางการตลาดที่ใช้ตอบสนองความต้องการของลูกค้า	55

