













































































































































- วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. กรุงเทพฯ.  
ศรัณญา วรากุลวิทย์. 2551. *ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ห้าง  
หุ้นส่วน จำกัด สามลดา.
- สมิต สัจฉกร. (2550). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สโรชา แพร่ภาษา. (2549). *การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราอำเภอ เมือง  
จังหวัดฉะเชิงเทรา*. ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุพัตรา สร้อยเพชร. (2553). *การจัดการการโรงแรม*. (พิมพ์ครั้งที่1). ขอนแก่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสาวนีย์ กันทะแสน . (2545). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัด  
สภาพแวดล้อมและกิจกรรมทางการท่องเที่ยว : กรณีศึกษาหมู่บ้านรวมมิตร อำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงราย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่*.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). *การบริการที่ดี*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- Baran, Galka and Strunk. (2008). *Principles of customer relationship management*.  
Australia: Thomson/South-Western.
- Dallen J. Timothy and Victor B. Teye. (2009). *Tourism and the Lodging Sector*.  
Butterworth-Heinemann: Elsevier.
- Edmundas, Dalia, Biruta & Arturas (2016, May 13) *Impact of hotel service quality on  
the loyalty of customers*. Economic Research-Ekonomiska Istraživanja, p. 570.
- Etzel, Walker and Stanton. (2001). *Marketing*. 12th ed. New York : McGraw-Hill  
Companies.
- Hue Minh ;/et al. (2015, April 20). *Service Quality and Customer Satisfaction: A Case  
Study of Hotel Industry in Vietnam*. Canadian Center of Science and  
Education, p. 73.
- Kotler, Philip and Keller, Kevin. (2006). *Marketing Management*. Twelfth Edition,  
Pearson Education.
- Kotler,Philip. (2000). *Marketing Management*. Millennium ed. Upper Saddle River, NJ:  
Prentice Hall.
- Oliver, Richard L. (1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of  
Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research*, 17 (November),  
forthcoming.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering. Quality Service:  
Balancing Customer Perceptions*. New York: The Free Press. Springfield,  
Massachusetts.
- Webster's. 1985. "Webster's Ninth New Collegiate Dictionary." Merriam-Webster Inc.,











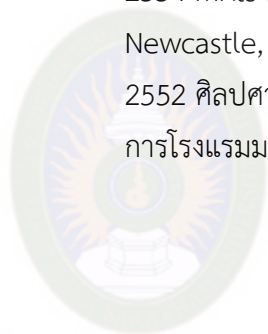


รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ				
	5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
1.ความสมบูรณ์ พร้อมใช้งานของเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์					
2.มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน เช่น อินเทอร์เน็ต , เคเบิลทีวี, ตู้นินรภัย, ตู้เย็น, ชุดชา-กาแฟ, เครื่องเสียง					
3.ความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องใช้ ภายในห้องพัก					
4.ระบบความปลอดภัยของการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก					
<b>คุณภาพการบริการ</b>					
1.การให้บริการอย่างถูกต้องทุกขั้นตอน รวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก					
2.การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และการได้รับบริการตรงตามที่โรงแรมได้ให้สัญญา					
3.ความสมเหตุสมผลระหว่างราคาและการบริการ					
4.ความพร้อม ความเต็มใจ และความเป็นมืออาชีพ					
<b>3.การบริการเสริมอื่นๆ</b>					
<b>พนักงานบริการ</b>					
1.การต้อนรับ ทักทายและมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.การให้ความช่วยเหลือ					
3.การแต่งกายสุภาพ สะอาด บุคลิกดีมีความเป็นมืออาชีพ					
4.การตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้ถูกต้อง					
5.การกล่าวขอบคุณ เชิญชวนให้ใช้บริการอื่นๆ ของโรงแรม					
<b>สถานที่ที่ให้บริการ</b>					
1.การตกแต่งบริเวณโรงแรมและภายนอก มีความสวยงาม มีคุณภาพและทันสมัย					
2.ความสะอาดของโรงแรมและระบบความปลอดภัย					
3.มีบริการสถานที่จอดรถ					
4.มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ เช่น สปา ร้านอาหาร สระว่ายน้ำ ร้านขายของ					
5. โรงแรมใกล้แหล่งชุมชน ศูนย์ธุรกิจ					
<b>อุปกรณ์อำนวยความสะดวก</b>					
1.ความสมบูรณ์ พร้อมใช้งานของเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์					
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกครบครัน สำหรับ เด็ก คนชรา และคนพิการ					
3.ป้ายเครื่องหมายบอกทิศทาง จุดบริการชัดเจน อ่าน เข้าใจง่าย					



## ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ- นามสกุล	นางสาวธนาภรณ์ ทศนภักดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	1 กุมภาพันธ์ 2529
ตำแหน่ง /หน่วยงานที่สังกัด	อาจารย์ประจำสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ	คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ต. ตลาด อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000 โทรสาร.043- 742621 มือถือ 061-6956562 e-mail : 2555thanaporn@gmail.com
ประวัติการศึกษา	2554 MKts Master of marketing, The University of Newcastle, Australia 2552 ศิลปศาสตรบัณฑิต (ศศ.บ.) สาขาการท่องเที่ยวและ การโรงแรมมหาวิทยาลัยมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY