

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	๗
ABSTRACT	๘
กิตติกรรมประกาศ	๙
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๙
สารบัญภาพ	๙
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
สมมติฐานการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจที่พักราคาประหยัด หรือโฮสเทล (Hostel)	8
แนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการ	9
แนวคิดเกี่ยวกับความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Competitive Advantage)	16
บทความวารสารเกี่ยวกับสถานการณ์ธุรกิจการท่องเที่ยว	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีดำเนินการศึกษา	38
รูปแบบการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ	46
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยในคุณภาพการให้บริการของที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	50
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	56
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เพื่อการบริหารความได้เปรียบทางการ แข่งขันของธุรกิจที่พักราคาประหยัด.....	68
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการวิจัย	100
อภิปรายผล	107
ข้อเสนอแนะ.....	110
บรรณานุกรม	112
ประวัติผู้วิจัย	116
ภาคผนวก	117
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	118
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	119
ภาคผนวก ค การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	123
ภาคผนวก ง การสัมภาษณ์กลุ่มของผู้เชี่ยวชาญในการหาการบริหารความได้เปรียบทาง การแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	125

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	47
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	47
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	48
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	48
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	49
4.6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ด้านการให้ ความสำคัญกับลูกค้า	50
4.7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ด้านการพัฒนา อย่างต่อเนื่อง	52
4.8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการของธุรกิจที่พักราคาประหยัด ด้านการมีส่วนร่วม ของพนักงาน	54
4.9	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าเฉลี่ยทั้งหมดที่มีต่อระดับความคิดเห็นในแต่ละด้าน ของกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการของที่พักราคาประหยัด	56
4.10	ผลการทดสอบลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจ ที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มี ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการแตกต่างกัน	57
4.11	ผลการทดสอบลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจ ที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มี ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการแตกต่างกัน	58
4.12	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า จำแนกตามอายุ	59
4.13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามอายุ...	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตาม อายุ 60	60
4.15 ผลการทดสอบลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจ ที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีอาชีพแตกต่างกันมี ระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน 60	60
4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า จำแนกตาม อาชีพ..... 61	61
4.17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จำแนกตาม อาชีพ..... 62	62
4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกอาชีพ 62	62
4.19 ผลการทดสอบลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของธุรกิจ ที่พักราคาประหยัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน 63	63
4.20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน 64	64
4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน 64	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	65
4.23 ผลการทดสอบลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการของ ธุรกิจที่พักราคาดะหลัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์การบริหารคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน	65
4.24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า จำแนกตาม ระดับการศึกษา	66
4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จำแนกตาม ระดับ การศึกษา	67
4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ของค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพการบริการ ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา	67
4.27 การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาดะหลัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประสิทธิภาพ	91
4.28 การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาดะหลัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพ	93
4.29 การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาดะหลัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านนวัตกรรม	95
4.30 การบริหารความได้เปรียบทางการแข่งขันของธุรกิจที่พักราคาดะหลัด ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	98

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1.1	กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	40
-----	----------------------------	----

