

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 ขอบเขตการวิจัย	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า	14
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
2.5 กรอบแนวคิดของการวิจัย	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	30
3.3 การสร้างและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ	30
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	32
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	32
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	33

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	34
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	44
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	50
5.2 อภิปรายผล	53
5.3 ข้อเสนอแนะ	57
เอกสารอ้างอิง	59
ภาคผนวก	
ก แบบสอบถาม	66
ข ผลการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญ	72

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากผู้ที่มาเยี่ยมเยือนจังหวัดอุบลราชธานี ข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-กันยายน ปี 2566 เทียบปี 2565	3
2.1 ผลการสังเคราะห์ตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
3.1 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha's Cronbach)	32
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	34
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	35
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	35
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการโดยรวม	36
4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	37
4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ	38
4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อลูกค้า	39
4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า	40
4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการ ด้านการเข้าใจลูกค้า	41
4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีของลูกค้าโดยรวม	42
4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีของลูกค้าเชิงทัศนคติ	42
4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความภักดีของลูกค้าเชิงพฤติกรรม	43
4.13 ผลการทดสอบความเท่าเทียมกันของความแปรปรวนความภักดีของลูกค้า ระหว่างอาชีพของลูกค้า	44
4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความภักดีของลูกค้าระหว่างอาชีพของลูกค้า	44
4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามอาชีพของผู้ที่มาใช้บริการโรงแรมฟาร์มแลนด์ รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธี LSD	45
4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความภักดีของลูกค้าระหว่างระดับการศึกษาของลูกค้า	46
4.17 ผลการทดสอบความเท่าเทียมกันของความแปรปรวนความภักดีของลูกค้า ระดับการศึกษาของลูกค้า	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ตามระดับการศึกษาของผู้ที่มาใช้บริการโรงแรม ฟาร์มแลนด์ รีสอร์ท แอนด์สปา จังหวัดอุบลราชธานี โดยใช้วิธี Dunnett T3	47
4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความภักดีของลูกค้าระหว่างรายได้ต่อเดือนของลูกค้า	47
4.20 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า โรงแรม	48

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 การเปรียบเทียบรายได้ที่คาดหวังและรายได้จริง โรงแรมฟาร์มแลนด์ รีสอร์ท แอนด์สปา ปี 2564–2568	4
2.1 กรอบแนวคิดของการวิจัย	27
3.1 ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับศึกษาค่าเฉลี่ยของประชากร (μ) ที่ระดับความเชื่อมั่น 99% 95% และ 90% เมื่อยอมให้ความคลาดเคลื่อน (E) ของการประมาณค่าสัดส่วนเกิดขึ้นในระดับ $\pm 1\%$, $\pm 5\%$ และ $\pm 10\%$ ของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ)	29