

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย	6
1.4 ขอบเขตการวิจัย	6
1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย	6
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	14
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	16
2.4 ข้อมูลโรงแรมกิจตรงวิลด์ รีสอร์ท	19
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	36
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	37
3.3 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ	37
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	42
4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน	54
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	60
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	62
5.3 ข้อเสนอแนะ	66
เอกสารอ้างอิง	68
ภาคผนวก	73
ประวัติผู้วิจัย	81

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากผู้ที่มาเยี่ยมเยือนจังหวัดอุบลราชธานี ข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม-พฤศจิกายน ปี 2564 เทียบปี 2565 2
2.1	สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ตัวแปรต้น: ลักษณะส่วนบุคคล) 28
2.2	สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ตัวแปรต้น: พฤติกรรมการใช้บริการ) 29
2.3	สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ตัวแปรต้น: ภาพลักษณ์) 30
2.4	สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ตัวแปรต้น: คุณภาพการบริการ) 31
2.5	สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ตัวแปรต้น: ส่วนประสมการตลาด (7P)) 32
2.6	สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ตัวแปรต้น: สิ่งดึงดูดใจในจุดหมายปลายทาง/ประสบการณ์การท่องเที่ยว) 33
2.7	สรุปตัวแปรจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ตัวแปรตาม: ความภักดีของลูกค้า) 34
3.1	ผลการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถาม 38
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 42
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงอายุ 43
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด 43
4.4	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ 44
4.5	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 44
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการโดยรวม 45
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้หรือเป็นรูปธรรม 46
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ 47
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง 48
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ 49
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการให้บริการ ด้านความเอาใจใส่ 50
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ โดยรวม 51
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ ด้านความตั้งใจซื้อ 51
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ ด้านความไม่อ่อนไหวต่อราคา 52
4.15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ ด้านการบอกต่อ 53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ ด้านพฤติกรรมการร้องเรียน	54
4.17	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ	55
4.18	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ	55
4.19	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ	55
4.20	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ	56
4.21	ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ	56
4.22	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ	57
4.23	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของอิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความภักดีของลูกค้าโรงแรมฯ	58

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1	รายได้ห้องพัก โรงแรมกิจตรงวิลล์ รีสอร์ท ปี 2561-2565
1.2	กรอบแนวคิดในงานวิจัย
2.1	การวัดความภักดีของลูกค้าในอุตสาหกรรมโรงแรมในยุคปัจจุบัน

คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี