

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์และความจงรักภักดีในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ/ ภาพลักษณ์/ ความจงรักภักดี/ โรงแรมระดับ 3 ดาว
ชื่อนักศึกษา	ตรีภักต์ บุญทอม
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.อนุรักษ์ เรืองรอบ
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2563

บทคัดย่อ

การวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์และความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับภาพลักษณ์และความจงรักภักดีของผู้เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของปัจจัยด้านคุณภาพการบริการโรงแรมที่มีผลต่อภาพลักษณ์และความจงรักภักดีของผู้เข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เข้าพักในโรงแรมระดับ 3 ดาว ในเขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t test และการทดสอบความแปรปรวน และค่าการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับภาพลักษณ์และความจงรักภักดีของนักท่องเที่ยวต่อโรงแรมระดับ 3 ดาว อยู่ในระดับมาก 2) ระดับภาพลักษณ์และความจงรักภักดีของผู้เข้าพักโรงแรมระดับ 3 ดาวแตกต่างกัน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกตามปัจจัย ด้านอายุ ด้านรายได้ ด้านระดับการศึกษาและด้านอาชีพ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อภาพลักษณ์และความจงรักภักดี ของโรงแรมระดับ 3 ดาว ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านการตอบสนอง ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการจอง และด้านความปลอดภัย

Thesis Title	Service quality affecting image and loyalty of 3-star hotels in Pattaya District, Chonburi province.
Keywords	Service Quality, Image, Loyalty, 3 – star hotels
Student	Treepat Boontom
Thesis Advisor	Dr. Anurak Ruangrob
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University Chonburi Campus
Year	2020

ABSTRACT

The purpose of this research were 1) to study the hotel image and loyalty level of tourists staying at 3 star hotels in Pattaya District, 2) to compare the hotel image level and hotel loyalty level of the 3-star hotel guests in Pattaya District, Chonburi Province, classified by personal factors, and 3) to study the level of influence of hotel quality factors affecting the image and loyalty of guests in 3-star hotels in Pattaya District, Chonburi Province. The samples used in the study were 400 Thai and foreign tourists staying in 3-star hotels in Pattaya District, Chonburi Province. The research tool was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t test and F test and multiple regression values.

The results showed that 1) the hotel image and loyalty of tourists to 3-star hotels were at a high level, 2) the image level and loyalty of the 3-star hotel guests are different at statistical significance at the level of .05, classified by age, income, education level, and occupation, and 3) service quality factors that influence the image and loyalty of 3-star hotels, include staff professionalism, responsiveness, booking process, and hotel safety.