หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการบริการของร้านนวดสปาที่มีต่อความภักดีของลูกค้าในจังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ / ความภักดี / ร้านสปา
ชื่อนักศึกษา	กัญจน์ธนัท มุจนานันท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ธันยนันท์ สมบูรณ์รัตนโชค
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบความภักดีของลูกค้าร้านสปาในจังหวัดชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการของร้านสปาที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านสปาในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ กลุ่มลูกค้าที่ใช้บริการร้านสปาในจังหวัดชลบุรี ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านสปาในจังหวัดชลบุรีซึ่งประกอบด้วย เพศ, อายุ, การศึกษา, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส และ 2) คุณภาพการบริการของร้านสปาในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ, ด้านความปลอดภัย, ด้านศักยภาพของพนักงาน, ด้านความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ, ด้านการตอบสนอง และ ด้านกระบวนการให้บริการ มีผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านสปาในจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality of Spa Shops Affecting Customer Loyalty In Chonburi Province
Keywords	Service quality / Loyalty / Spa shop
Student	Kantanat Muchananan
Thesis Advisor	Dr.Thunyanun Somboonrattanachoke
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2024

ABSTRACT

The purposes of this research are 1) to compare customer loyalty of spa shops in Chonburi Province, classified by personal factors, and 2) to study the level of service quality of spa shops influencing customer loyalty of spa shops in Chonburi province. The sample group of this research is customers who used spa services in Chonburi province, the sample size was 400. Statistics used in data analysis included frequency, mean, and test of variance. and analysis of multiple regression lines.

The results of the study showed that 1) different personal factors that affect the loyalty of customers of spa shops in Chonburi Province, included gender, age, education, occupation, average monthly income. and marital status, and 2) the service quality of the spa shop in terms of physical environment, safety, employee competence, uniqueness, responsiveness, and service process had effects on customer loyalty of spa shops in Chonburi Province at the significance level of .05

SPU CHONBURI