หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการมีผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านสปาในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ / ความภักดี / ร้านสปา
ชื่อนักศึกษา	วรินธร ปานเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.มุกดาฉาย แสนเมือง
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อเปรียบเทียบความภักดีของลูกค้าร้านสปาในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมการตลาดและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อความภักดีของลูกค้าร้านสปาในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ คือ ลูกค้าที่มาใช้บริการร้าน สปาในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรทั้งหมด ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส จะมีผลต่อความภักดีของลูกค้าร้านสปาในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก ที่แตกต่างกัน และ 2) ปัจจัยคุณภาพการให้บริการของร้านสปามีอิทธิพลต่อความภักดีของลูกค้า ในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยทุกปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านศักยภาพของพนักงาน ด้านความเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ด้านการตอบสนอง และด้านกระบวนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

SPU CHONBURI

Thesis Title	Service Quality of Spa Shops Affecting Customer Loyalty In Eastern Economic Corridor
Keywords	Service Quality / Loyalty / Spa Shop
Student	Warinthorn Panthes
Thesis Advisor	Dr.Mukdashine Sandmaung
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate College of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

The purposes of this research are 1) compare customer loyalty in spa businesses within the Eastern Economic Corridor (EEC) based on personal demographic factors, and 2) examine the influence of marketing mix factors and service quality on customer loyalty in spa businesses within the EEC. The sample group for this study consists of 400 customers who have used spa services in the EEC, with the total population being unknown. The statistical methods used for data analysis include frequency, mean, analysis of variance (ANOVA), and multiple regression analysis.

The results of the study showed that 1) personal demographic factors, including gender, age, education level, occupation, income, and marital status, have a significant impact on customer loyalty in spa businesses within the EEC, and 2) service quality factors significantly influence customer loyalty in spa businesses within the EEC at a statistical significance level of 0.05. All studied factors physical environment, safety, employee competence, uniqueness, responsiveness, and service process exhibit a statistically significant effect.

SPU CHONBURI