หัวข้อวิทยานิพนธ์	ปัจจัยคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการและบอกต่อของผู้เข้าพักโรงแรม 4-5 ดาวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี
คำสำคัญ	คุณภาพการบริการ/ ความตั้งใจกลับมาใช้บริการ/ การบอกต่อโรงแรม 4-5 ดาว
ชื่อนักศึกษา	อีริค คาร์โร
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ ดาราวงษ์
ระดับการศึกษา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี
พ.ศ.	2568

บทคัดย่อ

งานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความตั้งใจกลับมาใช้บริการและการบอกต่อของโรงแรม 4-5 ดาวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความตั้งใจกลับมาใช้บริการและการบอกต่อของการใช้บริการของโรงแรม 4-5 ดาวในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการและการบอกต่อของผู้เข้าพักโรงแรม 4-5 ดาวในเมืองพัทยาจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ ได้แก่ ผู้เข้าพักแรมในโรงแรมระดับ 4-5 ดาว ในเขตพื้นที่พัทยา จังหวัดชลบุรี โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแปรปรวน และการวิเคราะห์สมการเส้นถดถอยพหุคูณ

ผลวิจัยพบว่า1)ด้านความตั้งใจกลับมาใช้บริการ ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกลับมาใช้บริการของผู้เข้าพักโรงแรม 4-5 ดาว ได้แก่ ด้านระบบสมาชิกและสิทธิประโยชน์, ด้านคุณภาพห้องพัก, และ ด้านประสบการณ์ที่น่าจดจำ โดยเฉพาะระบบสมาชิกและสิทธิประโยชน์มีอิทธิพลมากที่สุด ($\beta = 0.31$) 2)ด้านการบอกต่อ ปัจจัยคุณภาพบริการที่มีอิทธิพลต่อการบอกต่อ ได้แก่ ด้านระบบสมาชิกและสิทธิประโยชน์, ด้านประสบการณ์ที่น่าจดจำ, และ ด้านคุณภาพห้องพัก โดยระบบสมาชิกมีอิทธิพลสูงสุดเช่นกัน ($\beta = 0.33$) แสดงถึงความสำคัญของผลตอบแทนและ คุณค่าเชิงประสบการณ์ ที่ผู้เข้าพักรับรู้

SPU CHONBURI

Thesis Title	Factors of Service Quality Affecting Intention to Revisit and Word-of-Mouth Among 4-5 Star Hotel Guests in Pattaya
Keywords	Service Quality/ Revisit/ Word-of-Mouth/ 4-5 star hotel
Student	Eric Claro
Thesis Advisor	Associate Professor Dr.Chonlatis Darawong
Level of Study	Master of Business Administration
Faculty	Graduate college of Management, Sripatum University at Chonburi
Year	2025

ABSTRACT

This research aims to 1) study intention to revisit and word of mouth of 4-5 star hotel guests in Pattaya, Chonburi Province, 2) compare the differences in intention to return and word of mouth of 4-5 star hotel guests in Pattaya, Chonburi Province classified by personal factors, and 3) study the service quality factors affecting the intention to revisit and word of mouth of 4-5 star hotel guests in Pattaya, Chonburi Province. The sample group of this research was 400 hotel guests in Pattaya, Chonburi Province. The sample size was computed by Taro Yamane's formula. The statistics used for data analysis were frequency, mean, test of variance, and multiple regression analysis.

The research results found that 1) the intention to return and word of mouth of 4-5 star hotel guests were found to be at a high level in all aspects, 2) hotel guests had different intentions to revisit and refer guests according to the factors of gender, age, and education level, whereas the difference in word of mouth were gender, occupation, education level, and income, and 3) service quality factors affecting the intention to return and word of mouth were different at a significance level of .05.

SPU CHONBURI