

## สารบัญ

### หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย .....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ข
กิตติกรรมประกาศ .....	ค
สารบัญ .....	ง
สารบัญตาราง .....	จ
สารบัญภาพ .....	ฉ

### บทที่

1 บทนำ .....	1
ความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการวิจัย .....	2
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	3
ข้อมูลพื้นฐาน      ภัยพิบัติคาร์ริสอร์ท .....	3
ข้อจำกัดในการวิจัย .....	5
คำนิยามศัพท์ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
บทสรุป .....	7
2 การทบทวนวรรณกรรม .....	8
ลักษณะเอกลักษณะการบริการ .....	8
แนวคิดการขายเพื่อซื้อสินค้า .....	10
ศาสตร์การตลาดด้านพฤติกรรมผู้บริโภค .....	10
การรับรู้คุณค่าเกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมผู้บริโภค .....	11
การรับรู้คุณค่าเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อดี-ซื้อเสีย .....	12
ประสบการณ์ลูกค้า .....	13
การรับรู้ผู้บริโภคด้านอารมณ์ .....	13
การรับรู้และความพอใจ .....	15

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า	
		การรับรู้คุณค่าและความตั้งใจซื้อ ..... 16
		การวิจัยด้านภักดีตถาการ ..... 17
		บทสรุป ..... 19
3	วิธีการวิจัย	..... 21
		การดำเนินงานเชิงคุณภาพ..... 21
		การดำเนินงานเชิงปริมาณ ..... 22
		ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ..... 22
		สมมติฐานการวิจัย..... 22
		เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 23
		การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 24
		บทสรุป ..... 26
		4 การวิเคราะห์ผล ..... 27
ส่วนที่ 1	ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล	ของลูกค้า..... 28
ส่วนที่ 2		การรับรู้คุณค่าการบริการ ..... 32
ส่วนที่ 3		รูปแบบการรับรู้คุณค่าการบริการของลูกค้า
		ในภักดีตถาการรีสอร์ท ..... 37
ส่วนที่ 4		การพัฒนารูปแบบการรับรู้คุณค่าการบริการ
		ของลูกค้าในภักดีตถาการรีสอร์ท ..... 52
		บทสรุป ..... 53
		5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 56
		สรุปผลการวิจัย ..... 56
		อภิปรายผล ..... 58
		ข้อเสนอแนะ ..... 59
		บทสรุป ..... 61
		บรรณานุกรม ..... 62

## สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก	หน้า	
ภาคผนวก	.....	65
ก แบบสอบถาม	ถามภาษาไทย .....	66
	แบบสอบถามภาษาอังกฤษ.....	71
ข ผลการวิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	.....	75
ค ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	.....	81
ง รายงานผล	AMOS Version 6.0.....	84

## สารบัญตาราง

หน้า

บทที่ 4

ตารางที่ 1	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย เลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล .....	29
ตารางที่ 2	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง จำแนกตามการรับรู้คุณค่าการบริการในภัตตาคารรีสอร์ท .....	32
ตารางที่ 3	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง รับรู้คุณภาพ .....	33
ตารางที่ 4	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวอย่าง รับรู้คุณภาพ .....	33
ตารางที่ 5	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวอย่าง การรับรู้พฤติกรรม .....	34
ตารางที่ 6	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวอย่าง การตอบสนองอารมณ์ .....	35
ตารางที่ 7	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของตัวอย่าง การรับรู้การตอบสนองอารมณ์ .....	36
ตารางที่ 8	การทดสอบสภาวะ Multicollinearity โดยการนำ Correlation Matrix ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย..	40
ตารางที่ 9	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของโมเดลข้อมูลเชิงประจักษ์ .....	46
ตารางที่ 10	ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงในแต่ละองค์ประกอบของโมเดล .....	46
ตารางที่ 11	ผลการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุภายในโมเดล .....	47
ตารางที่ 12	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....	51

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	3
2	รูปแบบการ รับรู้คุณค่าการบริการของลูกค้าภัตตาคาร รีสอร์ทที่ได้จากกรอบแนวคิดในการวิจัย .....	43
3	ผลการวิเคราะห์รูปแบบการ รับรู้คุณค่าการบริการของลูกค้า ภัตตาคารรีสอร์ทที่ได้จากกรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	44
4	รูปแบบการ รับรู้คุณค่าการบริการของลูกค้าภัตตาคารรีสอร์ท ที่พัฒนาขึ้นอย่างเหมาะสมในรูปแบบประหยัด .....	53
5	รูปแบบการรับรู้คุณค่าการบริการของลูกค้าภัตตาคารรีสอร์ท ที่พัฒนาขึ้นอย่างเหมาะสมในรูปกรอบแนวความคิดในการวิจัย .....	58