

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญภาพ.....	ม
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
สถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวและโรงแรมของตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	6
ธุรกิจบริการ.....	15
ประสิทธิภาพของบุคลากร	20
ความจงรักภักดีต่อโรงแรม	31
ประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการกับความจงรักภักดีต่อโรงแรมของแขกผู้พัก งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
3 วิธีดำเนินการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	76
สรุปผล	76
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	91
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	101
ภาคผนวก ค ค่าดัชนีสอดคล้องโดยใช้เทคนิค IOC	104
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์	108
ภาคผนวก จ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ	114
ภาคผนวก ฉ รายชื่อผู้เชี่ยวชาญแปลเครื่องมือโดยใช้วิธีการแปลกลับไปมา	116
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์	119

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากร.....	25
2.2 แสดงตัวแปรความจงรักภักดีของโรงแรม.....	39
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการโรงแรมตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	63
4.2 แสดงค่าต่าง ๆ ทางสถิติในการพิจารณาความเหมาะสมในการวิเคราะห์องค์ประกอบ ตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรม ตำบลเกาะเต่า และอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	64
4.3 ค่า Total Variance Explained ของตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ในโรงแรมตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	65
4.4 ค่า Rotation Factor Matrix ของตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ในโรงแรมตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.....	66
4.5 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภายหลังการหมุนแกน โดยให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ภายหลังการหมุนแกนโดยวิธี Verimax ตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ในโรงแรมตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี องค์ประกอบที่ 1	67
4.6 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบภายหลังการหมุนแกน โดยให้ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ ภายหลังการหมุนแกนโดยวิธี Verimax ตัวแปรประสิทธิภาพของบุคลากร ผู้ให้บริการในโรงแรม ตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี องค์ประกอบที่ 2.....	68
4.7 ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรม ตำบลเกาะเต่า และอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม.....	69
4.8 ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรม ตำบลเกาะเต่า และอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการให้บริการ	69
4.9 ระดับประสิทธิภาพของบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรม ตำบลเกาะเต่า และอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านจิตวิทยาบริการ	70
4.10 ระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม.....	71
4.11 ระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในตำบลเกาะเต่า และอำเภอ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ.....	71

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ระดับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการบอกต่อ	72
4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวม	73
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการกลับมาใช้บริการซ้ำ	74
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการบอกต่อ.....	74
4.16 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพของบุคลากรกับความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมในตำบลเกาะเต่า และอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี	75

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2.1 แสดงความจงรักภักดีของแขกผู้เข้าพักโรงแรมโดยสรุปจากการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้อง	43



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
Copyright© Suratthani Rajabhat University
All Right Reserved