

สารบัญ

| หัวข้อ | หน้า |
|---|-----------|
| บทคัดย่อ | ก |
| ABSTRACT | ค |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ณ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญแผนภาพ | ฐ |
| สารบัญตารางภาคผนวก | ฑ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ภูมิหลัง | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย | 3 |
| สมมติฐานการวิจัย | 4 |
| ขอบเขตการวิจัย | 4 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ | 5 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย | 7 |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 8 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ | 9 |
| แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ | 23 |
| บริบทธุรกิจเวคดิ่ง | 44 |
| บริบทจังหวัดขอนแก่น | 47 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 53 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย | 61 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินงานวิจัย | 63 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 63 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 64 |

| หัวข้อ | หน้า |
|---|------------|
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 66 |
| การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล | 66 |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล | 68 |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 71 |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 71 |
| ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 71 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 72 |
| บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 110 |
| สรุปผลการวิจัย | 110 |
| อภิปรายผล | 114 |
| ข้อเสนอแนะ | 120 |
| บรรณานุกรม | 123 |
| ภาคผนวก | 130 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย | 131 |
| ภาคผนวก ข ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม | 139 |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ | 150 |
| ประวัติผู้วิจัย | 156 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 1 | ประชากรของจังหวัดขอนแก่น | 51 |
| 2 | จำนวนและร้อยละ ข้อมูลคุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคลผู้ใช้บริการธุรกิจเวดจ์ ในจังหวัดขอนแก่น | 73 |
| 3 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ การจัดการภาพลักษณ์ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและ จำแนกรายด้าน | 74 |
| 4 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ การจัดการภาพลักษณ์ของธุรกิจเวดจ์ ในจังหวัดขอนแก่น ด้านบุคลากร จำแนกรายข้อ | 75 |
| 5 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ การจัดการภาพลักษณ์ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านสถานที่ จำแนกรายข้อ | 76 |
| 6 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ การจัดการภาพลักษณ์ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบาย การดำเนินงาน จำแนกรายข้อ | 77 |
| 7 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ การจัดการภาพลักษณ์ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับ กลุ่มเป้าหมาย จำแนกรายข้อ | 78 |
| 8 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของธุรกิจเวดจ์ ในจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมและ จำแนกรายด้าน | 79 |
| 9 | ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของธุรกิจเวดจ์ ในจังหวัดขอนแก่น ด้านความสะดวก ที่ได้รับจากการบริการจำแนกรายข้อ | 80 |

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของธุรกิจเวดจ์ ในจังหวัดขอนแก่น ด้านบุคลิกภาพ ผู้ให้บริการจำแนกรายชื่อ | 81 |
| 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของธุรกิจเวดจ์ ในจังหวัดขอนแก่น ด้านประสานงานในการ บริการ จำแนกรายชื่อ | 82 |
| 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการของธุรกิจเวดจ์ ในจังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้าจำแนกรายชื่อ | 83 |
| 13 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ที่มีผลต่อ การตัดสินใจใช้บริการของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านและ โดยรวม ที่มีเพศ แตกต่างกัน | 84 |
| 14 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านและ โดยรวม ที่มีอายุ แตกต่างกัน | 85 |
| 15 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดจ์ ในจังหวัดขอนแก่น ด้านบุคลากร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ แตกต่างกัน | 86 |
| 16 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ แตกต่างกัน | 86 |
| 17 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายการดำเนินงาน จำแนก ตามอายุ เป็นรายคู่ แตกต่างกัน | 87 |
| 18 เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่แตกต่างกัน | 87 |

| ตารางที่ | หน้า |
|----------|---|
| 19 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านและ โดยรวม ที่มีอาชีพ แตกต่างกัน 88 |
| 20 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านบุคลากร จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่แตกต่างกัน 89 |
| 21 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านสถานที่ จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่แตกต่างกัน 90 |
| 22 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายการดำเนินงาน จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่ แตกต่างกัน 91 |
| 23 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามอาชีพ เป็นรายคู่แตกต่างกัน 92 |
| 24 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านและ โดยรวม ที่มีราย ได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน 93 |
| 25 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านบุคลากร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ แตกต่างกัน 94 |
| 26 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านสถานที่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ แตกต่างกัน 94 |
| 27 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านนโยบายการดำเนินงาน จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ แตกต่างกัน 95 |

ตารางที่

หน้า

| | | |
|----|---|-----|
| 28 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ แยกต่างกัน | 95 |
| 29 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านและโดยรวม ที่มีเพศ แยกต่างกัน | 96 |
| 30 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านและโดยรวม ที่มีอายุ แยกต่างกัน | 97 |
| 31 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ แยกต่างกัน | 98 |
| 32 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่แยกต่างกัน | 98 |
| 33 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านและโดยรวม ที่มีอาชีพแยกต่างกัน | 99 |
| 34 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ จำแนกตาม อาชีพเป็นรายคู่ แยกต่างกัน | 100 |
| 35 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านประสานงานในการบริการ จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ แยกต่างกัน | 101 |
| 36 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดดิ้งในจังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามอาชีพเป็นรายคู่ แยกต่างกัน | 102 |

ตารางที่

หน้า

| | | |
|----|---|-----|
| 37 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น แต่ละด้านและโดยรวม ที่มีรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน | 103 |
| 38 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ แตกต่างกัน | 104 |
| 39 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ จำแนก ตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ แตกต่างกัน | 104 |
| 40 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านประสานงานในการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นรายคู่ แตกต่างกัน | 105 |
| 41 | เปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของธุรกิจเวดจ์ในจังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนเป็นรายคู่ แตกต่างกัน | 106 |
| 42 | ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการจัดการภาพลักษณ์ กับคุณภาพการให้บริการของธุรกิจเวดจ์ ในจังหวัดขอนแก่น | 107 |

สารบัญแผนภาพ

| แผนภาพที่ | หน้า |
|----------------------------|------|
| 1 กรอบแนวคิดการวิจัย | 62 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

| ตารางภาคผนวกที่ | หน้า |
|--|------|
| 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)..... | 140 |
| 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation..... | 145 |
| 3 คะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา..... | 148 |



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY