

# บทที่ 3 การทบทวนวรรณกรรม

นำเสนอโดย ผศ ดร มนัญญา มีนคร

# การทบทวนวรรณกรรม

## การทบทวนวรรณกรรมงานวิจัย (Literature Review)

คือ กระบวนการค้นคว้า รวบรวม วิเคราะห์ และสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยเดิมที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อที่ศึกษา เพื่อให้ทราบถึงองค์ความรู้ที่มีอยู่ และค้นหาประเด็นที่ยังไม่ได้รับการศึกษาอย่างครบถ้วน

# การทบทวนวรรณกรรม

## วัตถุประสงค์สำคัญ ได้แก่

- ทำความเข้าใจแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- ทราบผลการศึกษาที่มีผู้วิจัยไว้แล้ว
- หลีกเลี่ยงการทำวิจัยซ้ำโดยไม่จำเป็น
- ค้นหาช่องว่างของงานวิจัย (Research Gap)
- กำหนดตัวแปรและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
- พัฒนารอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย
- เลือกวิธีดำเนินการวิจัยและเครื่องมือที่เหมาะสม
- ใช้เป็นพื้นฐานในการอภิปรายผลการวิจัย

# การทบทวนวรรณกรรม

## ขั้นตอนการทบทวนวรรณกรรม

1. กำหนดหัวข้อและขอบเขตที่ต้องการศึกษา
2. กำหนดคำสำคัญสำหรับค้นหา
3. ค้นหาจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
4. คัดเลือกเอกสารที่เกี่ยวข้องและเป็นปัจจุบัน
5. อ่าน วิเคราะห์ และจดบันทึกสาระสำคัญ
6. จัดกลุ่มเนื้อหาตามแนวคิด ทฤษฎี หรือตัวแปร
7. เปรียบเทียบและสังเคราะห์ผลจากหลายแหล่ง
8. ระบุช่องว่างขององค์ความรู้
9. เรียบเรียงเนื้อหาและอ้างอิงตามรูปแบบที่กำหนด

# ข้อมูลของการทบทวนวรรณกรรม

โดยแหล่งของข้อมูลสามารถแบ่งออกได้ 3 ระดับ

2. **แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ** (Secondary Data Sources) คือ ข้อมูลที่มีบุคคลหรือหน่วยงานอื่นเก็บรวบรวม วิเคราะห์ หรือเผยแพร่ไว้แล้ว ผู้วิจัยนำมาใช้ประกอบการศึกษาหรือวิเคราะห์เพิ่มเติม โดยไม่ได้เก็บข้อมูลนั้นด้วยตนเองโดยตรง

# ข้อมูลของการทบทวนวรรณกรรม

ตัวอย่างแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่

- หนังสือและตำรา
- บทความวิชาการและวารสารวิจัย
- วิทยานิพนธ์และรายงานวิจัยเดิม
- รายงานประจำปีของหน่วยงานหรือบริษัท
- สถิติจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานสถิติแห่งชาติ
- ฐานข้อมูลออนไลน์และเว็บไซต์ที่น่าเชื่อถือ
- กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารราชการ
- ข่าว หนังสือพิมพ์ และสื่อเผยแพร่ต่าง ๆ

# ข้อมูลของการทบทวนวรรณกรรม

โดยแหล่งของข้อมูลสามารถแบ่งออกได้ 3 ระดับ

3. **แหล่งข้อมูลตติยภูมิ** (Tertiary Data Sources) คือ แหล่งข้อมูลที่รวบรวม จัดหมวดหมู่ สรุป หรือชี้แนะแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยค้นหาข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น โดยทั่วไปไม่ได้เสนอข้อมูลวิจัยใหม่โดยตรง

# ข้อมูลของการทบทวนวรรณกรรม

ตัวอย่างแหล่งข้อมูลตีพิมพ์ ได้แก่

- สารานุกรม
- พจนานุกรม
- บรรณานุกรม
- ดัชนีวารสารและดัชนีบทความ
- หนังสือคู่มือ
- นามานุกรม
- ฐานข้อมูลรายการเอกสารและห้องสมุด
- บทความย่อหรือฐานข้อมูลบทความงานวิจัย

# ประเภทของแหล่งข้อมูล

โดยแหล่งของข้อมูลอธิบาย 5 ประเภท

1. **ดัชนี (Index)** คือ เครื่องมือที่รวบรวมและจัดเรียงหัวข้อ คำสำคัญ ชื่อผู้แต่ง หรือชื่อเรื่อง พร้อมระบุตำแหน่งของข้อมูล เช่น เลขหน้า เล่ม ฉบับ หรือแหล่งที่เผยแพร่
2. **บรรณานุกรม (Bibliography)** คือ รายการเอกสารหรือแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยระบุรายละเอียด เช่น ชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์ ชื่อเรื่อง สำนักพิมพ์ หรือชื่อวารสาร

**ตัวอย่าง** บรรณานุกรมท้ายรายงานวิจัย บรรณานุกรมเฉพาะเรื่อง และฐานข้อมูลรายชื่อหนังสือ

# ประเภทของแหล่งข้อมูล

โดยแหล่งของข้อมูลอธิบาย 5 ประเภท

3. **สารานุกรม** ใช้เพื่อการค้นหาค้นหาภูมิหลัง และประวัติศาสตร์ของข้อมูลที่น่าสนใจ
4. **ตำรา** เป็นการรวบรวมข้อเท็จจริงเฉพาะเป็นหัวข้อ ตำรามักรวมสถิติ ข้อมูลข่าวสารจากได้เร็คทอรี
5. **ไดเร็คทอรี** ใช้สำหรับค้นหาชื่อและที่อยู่ แต่ครอบคลุมเนื้อหาส่วนใหญ่และเนื้อหาที่มีเจ้าของลิขสิทธิ์ โดยการใช้ประโยชน์จะอยู่ในห้องสมุดส่วนใหญ่ ทั้งที่มีรูปแบบสิ่งพิมพ์หรืออิเล็กทรอนิกส์

# องค์ประกอบของการทบทวนวรรณกรรม

องค์ประกอบของการทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัย โดยทั่วไปประกอบด้วย

1. แนวคิดและคำจำกัดความ

อธิบายความหมายของคำสำคัญหรือตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

นำเสนอทฤษฎีที่ใช้สนับสนุนการศึกษา อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และเป็นพื้นฐานในการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัย

# องค์ประกอบของการทบทวนวรรณกรรม

## 4. แนวคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่ศึกษา

ทบทวนรายละเอียดของตัวแปรแต่ละตัว เช่น องค์ประกอบ มิติ ตัวชี้วัด และวิธีการวัดตัวแปร

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รวบรวมงานวิจัยในอดีตทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยพิจารณาวัตถุประสงค์ วิธีการดำเนินการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือ และผลการวิจัยที่สำคัญ

## 6. การสังเคราะห์วรรณกรรม

วิเคราะห์และเชื่อมโยงข้อมูลจากหลายแหล่ง โดยเปรียบเทียบประเด็นที่สอดคล้อง แตกต่าง หรือขัดแย้งกัน ไม่ใช่เพียงสรุปงานวิจัยทีละเรื่อง

# องค์ประกอบของการทบทวนวรรณกรรม

## 7. ช่องว่างของการวิจัย (Research Gap)

ระบุประเด็นที่งานวิจัยเดิมยังไม่ได้ศึกษา ศึกษาไม่ครอบคลุม หรือมีผลการศึกษาที่ยังไม่ชัดเจน ซึ่งเป็นเหตุผลสนับสนุนการทำวิจัยเรื่องใหม่

## 8. กรอบแนวคิดการวิจัย

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรหรือประเด็นที่ศึกษา โดยพัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎี และผลการวิจัยที่ผ่านมา

# องค์ประกอบของการทบทวนวรรณกรรม

## 9. สมมติฐานการวิจัย

กำหนดข้อความคาดการณ์เกี่ยวกับความสัมพันธ์หรือความแตกต่างของตัวแปร โดยต้องมีวรรณกรรมรองรับ ทั้งนี้ งานวิจัยบางประเภทอาจไม่จำเป็นต้องตั้งสมมติฐาน

กล่าวโดยสรุป การทบทวนวรรณกรรมที่ดีควรดำเนินการตามลำดับ **“นิยามแนวคิด → ทฤษฎี → งานวิจัยเดิม → สังเคราะห์ → หาช่องว่าง → สร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน”**

# สิ่งที่ไม่ควรทำในการทบทวนวรรณกรรม

- การตัดปะ
- โจรสลัดทางวิชาการ
- ทำผิดโดยสุจริต
- ไม่ควรนำเสนอการทบทวนวรรณกรรมของผู้อื่นราวกับเป็นผลงานตัวเอง
- การละเมิดสิทธิ์ ละเมิดจริยธรรมทางวิชาการ

# ประโยชน์จากการทบทวนวรรณกรรม

- ทำให้ไม่ทำงานวิจัยซ้ำกับผู้อื่น
- ทำให้ทราบอุปสรรค
- ใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณาขอบเขตงานวิจัยและตัวแปร
- ใช้เป็นการกำหนดกรอบแนวความคิด
- ใช้ในการกำหนดสมมติฐาน
- กำหนดรูปแบบและวิธีการวิจัย
- ช่วยในการเชื่อมโยงสิ่งที่ค้นพบในการวิจัยครั้งนี้หรือที่ผ่านมา

# แหล่งค้นคว้าข้อมูล

- NASA ADS
- APA PsycNet
- PROLA
- The Library

# ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย

ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย สามารถแบ่งตามหน้าที่ได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตัวแปรที่เป็นสาเหตุหรือปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อตัวแปรอื่น

ตัวอย่าง คุณภาพการบริการ โปรโมชั่น และราคา

# ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย

ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย สามารถแบ่งตามหน้าที่ได้ดังนี้

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ตัวแปรที่เป็นผลลัพธ์และเปลี่ยนแปลงตามอิทธิพลของตัวแปรอิสระ

ตัวอย่าง ความพึงพอใจของลูกค้า และการตัดสินใจซื้อ

## ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย

ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย สามารถแบ่งตามหน้าที่ได้ดังนี้

3. ตัวแปรควบคุม (Control Variable) ตัวแปรที่ผู้วิจัยกำหนดให้คงที่หรือควบคุมไว้ เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการวิจัย  
ตัวอย่าง สถานที่ทดลอง ระยะเวลา และวิธีการให้บริการ

4. ตัวแปรแทรกซ้อน (Extraneous/Confounding Variable) ตัวแปรอื่นที่ไม่ได้เป็นประเด็นหลักของการศึกษา แต่อาจมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

ตัวอย่าง รายได้ของลูกค้าอาจส่งผลทั้งต่อการเลือกราคาและการตัดสินใจซื้อ

# ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย

ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย สามารถแบ่งตามหน้าที่ได้ดังนี้

5. ตัวแปรส่งผ่านหรือตัวแปรคั่นกลาง (Mediating Variable) ตัวแปรที่อธิบายกลไกหรือกระบวนการว่า ตัวแปรอิสระส่งผลต่อตัวแปรตาม “อย่างไร”  
ตัวอย่าง คุณภาพการบริการ → ความพึงพอใจ → ความภักดีของลูกค้า

6. ตัวแปรกำกับ (Moderating Variable) ตัวแปรที่ทำให้ระดับหรือทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามเปลี่ยนแปลงไป  
ตัวอย่าง คุณภาพการบริการส่งผลต่อความภักดีแตกต่างกันตาม อายุของลูกค้า

# ประเภทของตัวแปรในงานวิจัย

## ตัวอย่างภาพรวม

หัวข้อวิจัย “คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้าผ่านความพึงพอใจ”

- ตัวแปรอิสระ>> คุณภาพการบริการ
- ตัวแปรตาม>> ความภักดีของลูกค้า
- ตัวแปรส่งผ่าน>> ความพึงพอใจ
- ตัวแปรกำกับ>> อายุของลูกค้า
- ตัวแปรควบคุม>> ประเภทธุรกิจและพื้นที่เก็บข้อมูล

นอกจากนี้ หากแบ่งตามลักษณะของข้อมูล ยังแบ่งได้เป็น **ตัวแปรเชิงปริมาณ** เช่น อายุ รายได้ และคะแนน กับ **ตัวแปรเชิงคุณภาพ** เช่น เพศ อาชีพ และประเภทสมาชิก

# ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Relationship between Variables) คือ การที่ค่าหรือการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรหนึ่งเกี่ยวข้องกับค่าหรือการเปลี่ยนแปลงของอีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยศึกษาเพื่ออธิบาย ทำนาย หรือทดสอบสมมติฐาน

# รูปแบบความสัมพันธ์

## ความสัมพันธ์ทางเดียว

- ความสัมพันธ์ทางเดียว (Unidirectional Relationship) คือ ความสัมพันธ์ที่ตัวแปรหนึ่งมีอิทธิพลหรือส่งผลต่ออีกตัวแปรหนึ่งเพียงทิศทางเดียว โดยตัวแปรที่ได้รับผลไม่ส่งผลย้อนกลับไปยังตัวแปรต้นเหตุในกรอบการวิจัยนั้น

เขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (X) → ตัวแปรตาม (Y)

# รูปแบบความสัมพันธ์

ตัวอย่างหัวข้อวิจัย

“คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหาร”

- ตัวแปรอิสระ   คุณภาพการบริการ
- ตัวแปรตาม   ความพึงพอใจของลูกค้า
- ทิศทางความสัมพันธ์   คุณภาพการบริการ → ความพึงพอใจ

# รูปแบบความสัมพันธ์

**ความสัมพันธ์แบบสมมาตร** (Symmetrical Relationship) คือ ความสัมพันธ์ที่ตัวแปรสองตัวมีความเกี่ยวข้องหรือเปลี่ยนแปลงร่วมกัน แต่ไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่าตัวแปรใดเป็นสาเหตุและตัวแปรใดเป็นผล หรืออาจไม่มีตัวแปรใดมีอิทธิพลต่ออีกตัวแปรหนึ่งโดยตรง

เขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้

ตัวแปร X  $\leftrightarrow$  ตัวแปร Y

# รูปแบบความสัมพันธ์

## ตัวอย่าง

- อายุ  $\leftrightarrow$  ประสิทธิภาพการทำงาน
- รายได้  $\leftrightarrow$  พฤติกรรมการบริโภค
- ความพึงพอใจในการทำงาน  $\leftrightarrow$  ความผูกพันต่อองค์กร
- ความพึงพอใจของลูกค้า  $\leftrightarrow$  ความภักดีต่อแบรนด์

# รูปแบบความสัมพันธ์

**ความสัมพันธ์แบบตอบโต้** (Reciprocal Relationship) คือ ความสัมพันธ์ที่ตัวแปรสองตัวมีอิทธิพลต่อกันและกัน โดยตัวแปรหนึ่งเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลของอีกตัวแปรหนึ่ง เกิดการส่งผลย้อนกลับเป็นวงจร

เขียนเป็นแผนภาพได้ดังนี้

$$\text{ตัวแปร X} \rightleftharpoons \text{ตัวแปร Y}$$

# รูปแบบความสัมพันธ์

ตัวอย่าง

ความพึงพอใจในการทำงาน  $\Leftrightarrow$  ประสิทธิภาพการทำงาน

- เมื่อพนักงานพึงพอใจจะทำงานได้ดีขึ้น และเมื่อผลงานดีหรือได้รับการยอมรับก็ทำให้พึงพอใจมากขึ้น

ความไว้วางใจของลูกค้า  $\Leftrightarrow$  ความภักดีต่อแบรนด์

- ความไว้วางใจทำให้เกิดความภักดี และประสบการณ์จากการซื้อซ้ำอาจเพิ่มความไว้วางใจ

# กรอบแนวความคิด

**กรอบแนวคิดการวิจัย** (Conceptual Framework) คือ แผนภาพหรือโครงสร้างที่แสดงแนวคิด ตัวแปร และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา โดยพัฒนามาจากทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดช่วยตอบคำถามว่า “งานวิจัยศึกษาตัวแปรอะไร และคาดว่าตัวแปรเหล่านั้นเกี่ยวข้องกันอย่างไร”

# กรอบแนวความคิด

องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1. ตัวแปรอิสระ ปัจจัยที่คาดว่าจะส่งผลต่อตัวแปรอื่น
2. ตัวแปรตาม ผลลัพธ์ที่คาดว่าจะเปลี่ยนแปลงตามตัวแปรอิสระ
3. ตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวแปรส่งผ่าน ตัวแปรกำกับ และตัวแปรควบคุม
4. ทิศทางความสัมพันธ์ ใช้เส้นหรือลูกศรแสดงความสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยคาดการณ์

# กรอบแนวความคิด

ตัวอย่างหัวข้อ

“คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า”

## กรอบแนวคิด

คุณภาพการบริการ → ความพึงพอใจของลูกค้า → ความภักดีของลูกค้า

- ตัวแปรอิสระ: คุณภาพการบริการ
- ตัวแปรส่งผ่าน: ความพึงพอใจของลูกค้า
- ตัวแปรตาม: ความภักดีของลูกค้า

# กรอบแนวความคิด

หลักการสร้างกรอบแนวคิด

- กำหนดปัญหาและวัตถุประสงค์การวิจัยให้ชัดเจน
- ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ระบุตัวแปรและนิยามเชิงปฏิบัติการ
- วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
- เขียนแผนภาพพร้อมคำอธิบาย
- ตรวจสอบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และสมมติฐาน

กรอบแนวคิดที่ดีต้อง ชัดเจน ไม่ซับซ้อนเกินไป มีทฤษฎีรองรับ และสามารถนำไปทดสอบหรือเก็บข้อมูลได้จริง โดยลูกศรในกรอบแนวคิดเป็นความสัมพันธ์ที่ผู้วิจัยคาดการณ์เท่านั้น

# ที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ใช้เป็นหลักในการอธิบายตัวแปรและคาดการณ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เช่น ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค ทฤษฎีแรงจูงใจ และแนวคิดคุณภาพการบริการ
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาผลการวิจัยในอดีตทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพิจารณาว่าตัวแปรใดมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อกัน
3. การทบทวนวรรณกรรม นำข้อมูลจากหนังสือ ตำรา บทความวิชาการ วิทยานิพนธ์ และฐานข้อมูลต่าง ๆ มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อสร้างเหตุผลในการเลือกตัวแปร

# ที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัย

4. ปัญหาและสถานการณ์จริง เกิดจากปัญหาที่พบในองค์การ ชุมชน ธุรกิจ หรือ สังคม ซึ่งทำให้ผู้วิจัยต้องการค้นหาสาเหตุหรือแนวทางแก้ไข
5. ประสบการณ์และการสังเกตของผู้วิจัย ความรู้จากการทำงาน การสอน การปฏิบัติงาน หรือการสังเกตปรากฏการณ์ สามารถช่วยระบุประเด็นและตัวแปรที่ควรศึกษาได้ แต่ต้องมีหลักฐานทางวิชาการสนับสนุน
6. ผลการศึกษานำร่อง ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เบื้องต้น การสนทนากลุ่ม หรือ การทดลองใช้เครื่องมือ ช่วยปรับตัวแปรและความสัมพันธ์ให้เหมาะสมกับบริบทจริง

# ที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัย

7. ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ ความคิดเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ปฏิบัติงาน ช่วยตรวจสอบความเหมาะสมและความครอบคลุมของกรอบแนวคิด
8. ช่องว่างของงานวิจัย ประเด็นที่งานวิจัยเดิมยังศึกษาไม่ครบถ้วน มีผลไม่สอดคล้องกัน หรือยังไม่มีการศึกษาในบริบทและกลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยสนใจ

# ที่มาของกรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวอย่าง

หัวข้อ “คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า”

จากทฤษฎีและงานวิจัยเดิมพบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจ และ ความพึงพอใจส่งผลต่อความภักดี จึงสร้างกรอบแนวคิดได้ว่า

**คุณภาพการบริการ → ความพึงพอใจ → ความภักดี**

สรุปได้ว่า กรอบแนวคิดการวิจัยควรเกิดจาก **การสังเคราะห์ทฤษฎี งานวิจัยเดิม และ บริบทของปัญหา** ไม่ควรกำหนดตัวแปรจากความคิดเห็นของผู้วิจัยเพียงอย่างเดียว

# ตัวอย่างกรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



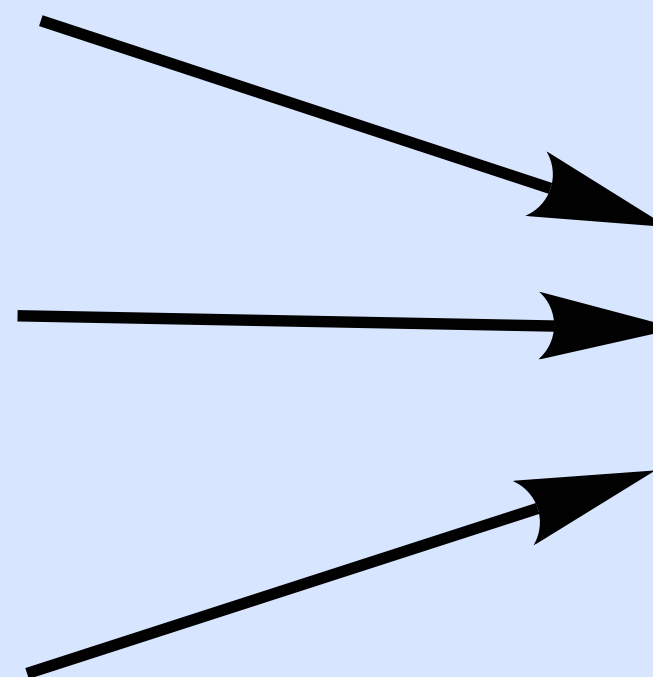
ปัจจัยส่วนบุคคล



ปัจจัยด้านตลาด



ปัจจัยด้านคุณภาพ



ความพึงพอใจ

# แบบฝึกหัดท้ายบท

**คำชี้แจง:** ให้นักศึกษาพิจารณาหัวข้อวิจัยต่อไปนี้ แล้วระบุว่า ตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตาม คืออะไร

1. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารใน กรุงเทพมหานคร

- ตัวแปรอิสระ คือ \_\_\_\_\_
- ตัวแปรตาม คือ \_\_\_\_\_

# แบบฝึกหัดท้ายบท

**คำชี้แจง:** ให้นักศึกษาพิจารณาหัวข้อวิจัยต่อไปนี้ แล้วระบุว่า ตัวแปรอิสระ และ ตัวแปรตาม คืออะไร

2. การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ  
โรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย

- ตัวแปรอิสระ คือ \_\_\_\_\_
- ตัวแปรตาม คือ \_\_\_\_\_

3. แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน  
ธุรกิจบริการ

- ตัวแปรอิสระ คือ \_\_\_\_\_
- ตัวแปรตาม คือ \_\_\_\_\_

# แบบฝึกหัดท้ายบท

คำชี้แจง: ให้นักศึกษาพิจารณาหัวข้อวิจัยแต่ละข้อ แล้วดำเนินการดังนี้

- 1.ระบุตัวแปรอิสระ
- 2.ระบุตัวแปรตาม
- 3.วาดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้ลูกศรแสดงทิศทางความสัมพันธ์

ข้อ 1

หัวข้อวิจัย    ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร

- ตัวแปรอิสระ: \_\_\_\_\_
- ตัวแปรตาม: \_\_\_\_\_

กรอบแนวคิดการวิจัย (ใช้ลูกศรแสดงทิศทางความสัมพันธ์)

# แบบฝึกหัดท้ายบท

คำชี้แจง: ให้นักศึกษาพิจารณาหัวข้อวิจัยแต่ละข้อ แล้วดำเนินการดังนี้

- 1.ระบุตัวแปรอิสระ
- 2.ระบุตัวแปรตาม
- 3.วาดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้ลูกศรแสดงทิศทางความสัมพันธ์

ข้อ 2

หัวข้อวิจัย      การตลาดผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้  
บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย

- ตัวแปรอิสระ: \_\_\_\_\_
- ตัวแปรตาม: \_\_\_\_\_

กรอบแนวคิดการวิจัย (ใช้ลูกศรแสดงทิศทางความสัมพันธ์)

# แบบฝึกหัดท้ายบท

คำชี้แจง: ให้นักศึกษาพิจารณาหัวข้อวิจัยแต่ละข้อ แล้วดำเนินการดังนี้

- 1.ระบุตัวแปรอิสระ
- 2.ระบุตัวแปรตาม
- 3.วาดกรอบแนวคิดการวิจัย โดยใช้ลูกศรแสดงทิศทางความสัมพันธ์

ข้อ 3

หัวข้อวิจัย                      แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
พนักงานธุรกิจบริการ

- ตัวแปรอิสระ: \_\_\_\_\_
- ตัวแปรตาม: \_\_\_\_\_

กรอบแนวคิดการวิจัย (ใช้ลูกศรแสดงทิศทางความสัมพันธ์)

The background is a light blue gradient. It is decorated with various geometric shapes in two colors: a vibrant blue and a bright orange. These shapes include squares, triangles, circles, and semi-circles, some of which are partially cut off by the edges of the frame. The shapes are arranged in a non-repeating, abstract pattern, primarily concentrated in the corners and along the sides, leaving the center area more open for the text.

**THANK  
YOU**