ชื่อปัญหาพิเศษ คุณภาพการบริการของโรงแรมแกรนด์จอมเทียนพาเลซ ที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ รุ่งนภา ทิวประยูร

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)

ปีการศึกษา 2550

บทคัดย่อ

การศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บริการของโรงแรมแกรนด์จอมเทียนพาเลซที่มีต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและการตอบสนองของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมแกรนด์จอมเทียนพาเลซ ในจังหวัดชลบุรี และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการตอบสนองของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมแกรนด์จอมเทียนพาเลซ ในจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาแจกแจงความถี่ (frequencies), ค่าเฉลี่ย (mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และคำนวณเป็นค่าร้อยละ (percentage)

ผลการศึกษาผู้ใช้บริการมีความต้องการตามระดับสิ่งที่คาดหวังและการตอบสนองที่ได้รับจากการบริการในปัจจุบันของคุณภาพในบริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการตอบสนองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพบริการของโรงแรมแกรนด์จอมเทียนพาเลซ 1) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ต้องการให้เพิ่มคุณภาพของการบริการในเรื่องบุคลิกภาพและความสุภาพเรียบร้อยของพนักงานในโรงแรม 2) ด้านความน่าเชื่อถือ ต้องการให้เพิ่มคุณภาพของการบริการในเรื่องการบริการได้อย่างตรงต่อเวลาของพนักงานในโรงแรม 3) ด้านการตอบสนอง ต้องการให้เพิ่มคุณภาพของการบริการในเรื่องความจริงใจที่จะช่วยคุณทุกสิ่งทุกอย่างของพนักงานในโรงแรม 4) ด้านความเชื่อมั่น ต้องการให้เพิ่มคุณภาพของ การบริการในเรื่องความสามารถตอบคำถามหรือข้อสงสัยของพนักงานในโรงแรม และ 5) ด้านความเห็นอกเห็นใจ ต้องการให้เพิ่มคุณภาพของการบริการในเรื่องการให้ความใส่ใจต่อคำร้องของลูกค้า

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University