

ชื่อปัญหาพิเศษ	คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้พักแรมที่โรงแรมชลจันทร์ พัทยา รีสอร์ท
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	วรรณภา ศรีประเสริฐทรัพย์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยผู้พักแรมที่โรงแรมชลจันทร์ พัทยา รีสอร์ท” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาใช้บริการพักแรม ณ โรงแรมชลจันทร์ พัทยา รีสอร์ท และเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาใช้บริการพักแรม ณ โรงแรมชลจันทร์ พัทยา รีสอร์ท โดยสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไม่ใช่กลุ่มประชุม สัมมนา จำนวน 64 คน ใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ตามแนวความคิดของ Parasuraman และคณะ

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพบริการของโรงแรมชลจันทร์ พัทยา รีสอร์ท อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้านตามลำดับดังนี้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ส่วนการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมชลจันทร์ พัทยา รีสอร์ท อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้านตามลำดับดังนี้ ด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ สำหรับการศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อคุณภาพบริการของ โรงแรมชลจันทร์ พัทยา รีสอร์ท พบว่าคุณภาพบริการเป็นที่พึงพอใจประทับใจ โดยช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังมีค่าเป็นบวก ซึ่งคุณภาพบริการด้านการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการเป็นที่พึงพอใจประทับใจ มีช่องว่างเป็นลบ ส่วนด้านอื่น ๆ อีก 4 ด้านนั้น คุณภาพบริการไม่เป็นที่พึงพอใจประทับใจ มีช่องว่างเป็นลบ