

ชื่อปัญหาพิเศษ ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพในการบริการของ คีรีตา
รีสอร์ต เกาะช้าง จังหวัดตราด

ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ ปอรวรรณ ไชยศิริ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการบริหารทั่วไป)

ปีการศึกษา 2549

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพในการบริการของ คีรีตา
รีสอร์ต เกาะช้าง จังหวัดตราด" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อ
คุณภาพการบริการของคีรีตา รีสอร์ต เกาะช้าง จังหวัด ตราด เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของ
นักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการบริการของคีรีตา รีสอร์ต เกาะช้าง จังหวัด ตราด โดยจำแนกตาม เพศ
อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย วัตถุประสงค์การพัก
ความถี่ในการพัก และการรู้จักที่พัก โดยศึกษาความคิดเห็นคุณภาพในการบริการใน 5 ด้าน
ดังนี้คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ
และด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้รับบริการ จากกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่มาพักที่คีรีตา
รีสอร์ต เกาะช้าง จังหวัดตราด ช่วงเดือน กรกฎาคม 2550 ถึงเดือน สิงหาคม 2550 จำนวน 250
คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ One-Way ANOVA
ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อคุณภาพการบริการของ
คีรีตา รีสอร์ต เกาะช้าง จังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า
ด้านความเชื่อถือ นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ
ด้านความรับผิดชอบ ด้านการสร้าง ความมั่นใจ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่สัมผัสได้
นักท่องเที่ยวยังมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในอันดับสุดท้าย การทดสอบ
สมมติฐานพบว่านักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย
และวัตถุประสงค์ในการพัก ต่างกันจะมีความแตกต่างต่อความคิดเห็นในคุณภาพการบริการ
ในขณะที่ ระดับการศึกษา ความถี่ในการพัก และการรู้จักที่พักแตกต่างกันจะมีความแตกต่างต่อ
ความคิดเห็นในคุณภาพการบริการของคีรีตา รีสอร์ต เกาะช้าง จังหวัดตราด อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05