

ชื่อปัญหาพิเศษ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมเมจิก รีสอร์ท บนหาดคลองพร้าว เกาะช้าง จังหวัดตราด
ชื่อผู้เขียนปัญหาพิเศษ	วิจิต สุกระสูยานนท์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
ปีการศึกษา	2554

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยวต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงแรมเมจิก รีสอร์ท บนหาดคลองพร้าว เกาะช้าง จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับ ความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยว โรงแรมเมจิก รีสอร์ท บนหาดคลองพร้าว เกาะช้าง จังหวัดตราด และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยว โรงแรมเมจิก รีสอร์ท บนหาดคลองพร้าว เกาะช้าง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ลูกค้าของโรงแรมที่เข้ามาใช้ บริการจำนวน 384 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบบังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน t - test, One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD เพื่อหาว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการศึกษา ความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยว โรงแรมเมจิก รีสอร์ท บนหาดคลองพร้าว เกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาใช้บริการที่พัก โรงแรมเมจิก รีสอร์ท ไม่ได้ให้ความสำคัญทางด้านความปลอดภัย และการจัดการห้องพักมากนักทำให้เกิดความพึงพอใจเลือกใช้บริการ โรงแรมเมจิก รีสอร์ท ความปลอดภัยและการจัดการด้านห้องพักจึงถูกจัดความสำคัญเป็นลำดับท้าย ๆ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวไม่มุ่งเน้นถึงความสำคัญของความปลอดภัยและด้านการจัดการห้องพักมากนัก แต่นักท่องเที่ยวกลับไปเน้นถึง ด้านทำเลที่ตั้งของ โรงแรมมากกว่า เพราะฉะนั้นสถานที่ตั้งที่อยู่ติดชายหาด หรือสถานที่ใดปลูกสร้างติดชายหาด จะมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่จะตัดสินใจเลือกใช้บริการ เป็นอันดับต้น ๆ เช่นเดียวกับ โรงแรม เมจิก รีสอร์ท ที่มีสถานที่ตั้งติดชายหาดจึงเป็นเหตุผลให้ลูกค้าเกิดความ พึงพอใจที่จะเลือกใช้บริการ โรงแรมเมจิก รีสอร์ท บนหาดคลองพร้าว เกาะช้าง จังหวัดตราด

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการของนักท่องเที่ยว โรงแรม เมจิก รีสอร์ท บนหาดคลองพร้าว เกาะช้าง จังหวัดตราด พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี เพศ ระดับการศึกษา และ อาชีพ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 และในขณะที่นักท่องเที่ยวที่มีอายุ สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

Topic	Tourist Satisfaction with the Service Quality of Magic Resort Hotel on Khlong Praw Beach, Kohchang, Trat
Researcher	Wichit Sugasuyanon
Program	Master of Public Administration (Public and Private Management)
Academic Year	2011

Abstracts

The purpose of this research was to identify and compare tourists' satisfaction of with the services provided by Magic Resort Hotel on Khlong Praw beach, Koh Chang. The sample consisted of 384 hotel guests, and questionnaires were used for data collection. The statistics used were frequency, mean, standard deviation, t-test, One- way ANOVA, and LSD, with the level of statistical significance set at .05.

The study revealed that the tourists' choice of accommodation was determined by location, not security and room condition. Thus, Magic Resort Hotel was their choice because of its location. Gender, education, and occupation were found to be relevant to the satisfaction with the level of statistical significance set at .05, while age, status and monthly income were found to be of no relevance.