

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจด้านส่วนประสมการตลาดบริการของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการใช้บริการโรงแรมประเภทเต็นท์กรณีศึกษาเขาเขียว เอส ตา เต๋ รีสอร์ท จังหวัดชลบุรี
ชื่อผู้จัดทำ	นางสาวชีวานันท์ วุฒิพันธุ์
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์พรมิตร กุลกาลยีนยง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเขาเขียว เอส ตา เต๋ รีสอร์ท (2) เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจทางด้านส่วนประสมการตลาดบริการจากการใช้บริการเขาเขียว เอส ตา เต๋ รีสอร์ท (3) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการใช้บริการที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจทางด้านส่วนประสมการตลาดบริการจากการใช้บริการเขาเขียว เอส ตา เต๋ รีสอร์ท

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า คือ ผู้ใช้บริการเขาเขียว เอส ตา เต๋ รีสอร์ท จำนวน 300 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยใช้สถิติ ความถี่และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางด้านประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการใช้บริการ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในด้านความพึงพอใจในการบริการ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน One way analysis of variance (One-way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม

จากผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจในส่วนประสมการตลาดบริการของเขาเขียว เอส ตา เต๋ รีสอร์ท ทั้งหมดมีความพึงพอใจในระดับมาก ยกเว้นด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรและพนักงานสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 รองลงมาตามลำดับเป็นด้านผลิตภัณฑ์และบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านสภาพแวดล้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ด้านสถานที่และช่องทางการจัดจำหน่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และลำดับสุดท้ายเป็นด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศแตกต่างกัน ระดับอายุที่แตกต่างกัน สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน อาชีพที่แตกต่างกัน ระดับรายได้ที่แตกต่างกัน และประเภทของห้องพักที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเขาเขียว เอส ตา เต๋ รีสอร์ท โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่

นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพการใช้บริการที่แตกต่างกัน ประเภทของการใช้บริการที่แตกต่างกัน และ ค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเขาเขียว เอส ตา เต้ รีสอร์ท ในส่วน ประสมการตลาดบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05