

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบ้านทะเลดาว
ชื่อผู้จัดทำ	นายกิตนะ ศรีมหาโชตะ นายพงศ์นรินทร์ กังวานสมวงศ์ นายมัณฑุทธิ์ สงวนดีกุล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การจัดการโรงแรมและภัตตาคาร
ปีการศึกษา	2550
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. กิตติยาพร เจริญพงศ์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของบ้านทะเลดาว (2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการบริการที่มีผลต่อการเข้ามาใช้บริการของบ้านทะเลดาว (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในการบริการกับพฤติกรรมของผู้ใช้บริการของบ้านทะเลดาว

วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทย และชาวต่างประเทศ ที่เดินทางมาใช้บริการบ้านทะเลดาวในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2550 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ.2551 จำนวน 300 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ Statistical Package for Social Science (SPSS) เช่น การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการใช้สถิติ Chi-Square Test, T-test, One Way ANOVA, Regression, Discriminant Analysis

ผลการวิจัย (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพสมรส เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย ประกอบอาชีพอื่น ๆ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท (2) ข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการบ้านทะเลดาว พบว่าส่วนใหญ่มาใช้บริการห้องพักประเภท Studio มาใช้บริการ 2 วัน รู้จักบ้านทะเลดาวจากอินเทอร์เน็ต มีจุดประสงค์ที่มาใช้บริการเพื่อการท่องเที่ยวและพักผ่อน เพื่อนหรือญาติมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ใช้ค่าใช้จ่ายในการใช้บริการบ้านทะเลดาวโดยเฉลี่ยต่อคน 2,500 บาท (3) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจ พบว่า องค์กรประกอบคุณภาพ

การบริการ (ก่อนการรับบริการ) ที่มีความคาดหวังในระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านความปลอดภัย ด้านความมีน้ำใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านการเข้าถึงลูกค้า และองค์ประกอบคุณภาพการบริการ (หลังการรับบริการ) ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความปลอดภัย ด้านความน่าเชื่อถือ และที่มีความพึงพอใจระดับมาก โดยเรียงตามลำดับ คือ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ด้านความไว้วางใจ ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ด้านการตอบสนองลูกค้า ด้านการเข้าถึงลูกค้า ด้านความสามารถ (4) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เพศมีความสัมพันธ์กับประเภทของห้องพักที่มาใช้บริการและบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ อายุ สถานภาพและรายได้มีความสัมพันธ์กับประเภทของห้องพักที่มาใช้บริการ จำนวนวันที่มาใช้บริการ แหล่งที่มาในการมาใช้บริการ และบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ประเภทของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับจำนวนวันที่มาใช้บริการ แหล่งที่มาในการมาใช้บริการ จุดประสงค์ที่มาใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ และค่าใช้จ่ายต่อหนึ่งวัน อาชีพมีความสัมพันธ์กับประเภทของห้องพักที่มาใช้บริการ จำนวนวันที่มาใช้บริการ แหล่งที่มาในการมาใช้บริการ จุดประสงค์ที่มาใช้บริการ บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ และค่าใช้จ่ายต่อหนึ่งวัน ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับจำนวนวันที่มาใช้บริการ แหล่งที่มาในการมาใช้บริการ และบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ (5) ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ พบว่า องค์ประกอบคุณภาพการบริการ (ก่อนการรับบริการ) ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัย แตกต่างระหว่างกลุ่มของแหล่งที่มาในการมาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักและการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แตกต่างระหว่างกลุ่มของบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ความไว้วางใจและความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายบ้านทะเลดาว และองค์ประกอบคุณภาพการบริการ (หลังการรับบริการ) ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า ความปลอดภัย และการเข้าใจและรู้จักลูกค้า แตกต่างระหว่างกลุ่มของจำนวนวันที่มาใช้บริการ ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จักแตกต่างระหว่างกลุ่มของแหล่งที่รู้จักกับบ้านทะเลดาว ค่าเฉลี่ยของตัวแปรการเข้าถึงลูกค้า ความสามารถ แตกต่างระหว่างกลุ่มของบุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจ และการติดต่อสื่อสารและความมีน้ำใจมีความสัมพันธ์กับค่าใช้จ่ายบ้านทะเลดาว

ข้อเสนอแนะ (1) ด้านความสามารถ ควรจัดทำโครงการพัฒนาพนักงานเป็นประจำทุก 3 เดือนและโครงการประเมินผลทุก 6 เดือน เช่น โครงการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ เป็นต้น (2) ด้านการเข้าถึงลูกค้า ควรจัดทำป้ายแสดงเส้นทาง (3) ด้านการตอบสนองลูกค้า ควรที่จะมีการฝึกอบรมพนักงานเพิ่มขึ้น เพื่อที่พนักงานจะได้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (4) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ควรที่จะมีการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักให้ครบถ้วน มีการดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในห้องพักอย่างสม่ำเสมอให้สามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี อุปกรณ์ภายในห้องพักควรมีการปรับปรุงอยู่เสมอ (5) ด้านความไว้วางใจ ควรจะมีอบรมพนักงานในเรื่องข้อมูลต่าง ๆ ที่พนักงานควรจะทราบ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับบ้านทะเลดาว หรือข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น (6) ด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า ควรที่จะมีการทำแบบสอบถามในหัวข้อนี้ เพื่อศึกษาว่าค่าบริการส่วนไหนที่ไม่เหมาะสมทางผู้บริหารก็ควรนำมาตัดสินใจในการปรับราคา (7) ด้านการติดต่อสื่อสาร ควรที่จะมีการออกแบบแผ่นพับให้เข้าใจง่ายโดยอาจจะทำแผ่นพับเป็นภาษาไทยสำหรับลูกค้าคนไทย (8) ด้านความน่าเชื่อถือ ควรที่จะมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ภายในห้องพักให้มีความทันสมัยให้เหมาะสมกับห้องพัก (9) ด้านความปลอดภัย ควรที่จะมีการเพิ่มรักษาความปลอดภัยมากขึ้น เช่น ยามที่รักษาความปลอดภัยอาจจะมีการตรวจรถที่เข้ามาในโรงแรม และภายในห้องพักควรมีการติด Sprinkle เพื่อป้องกันในกรณีที่เกิดไฟไหม้ เป็นต้น (10) ด้านความมีน้ำใจ ควรที่จะมีการฝึกอบรม เพื่อที่จะให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความสุภาพ อดทนอดกลั้นต่อกลิ่นต่อการแสดงออกกับลูกค้าที่จู้จู้จุกจิกให้มากเป็นพิเศษ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส