

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของ โรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดชลบุรี
ผู้เขียน	: นิชาภา พึ่งรัตนะมงคล , พิมพา วิโนทัย
ประธานที่ปรึกษา	: ดร.ละเอียด ศิลาน้อย
ประเภทสารนิพนธ์	: ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะการจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2550

บทคัดย่อ

จุดมุ่งหมาย

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการบริการของโรงแรม
2. ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสัญชาติ
3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการของพนักงาน กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก รสชาติอาหาร ความสะอาด บรรยากาศกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว
5. ศึกษาความคิดเห็นและปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยวที่มีต่อโรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา จ.ชลบุรี ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอน ดังนี้

1. เขียนโครงร่างในการทำวิจัย (Proposal) ยื่นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา

ภายหลังจากที่เขียนโครงร่างในการทำวิจัย เป็นที่เรียบร้อยแล้วทำการจัดทำเครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปในการเดินทางท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการตัดสินใจใช้บริการโรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไป

ปรับปรุงการบริการ และทำการปรับปรุงแก้ไขจนเป็นไปตามเงื่อนไขของกระบวนการและความต้องการของผู้ใช้งาน

2. นำแบบสอบถามที่ทำขึ้นโดยคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาไปทดสอบผู้โดยสารตัวอย่าง (Pretest) จำนวน 30 คน แล้วนำผลลัพธ์วิเคราะห์และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ 0.95 ซึ่งให้ค่าความเชื่อมั่นสูง และสามารถใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ได้

3. นำแบบสอบถามไปแจกนักท่องเที่ยว จำนวนแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมข้อมูล 120 ฉบับ ได้รับกลับคืนครบทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100

4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล

5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

ผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของนักท่องเที่ยว ณ โรงแรม พัทยา ซีแซนด์ ชั้น รีสอร์ทแอนด์สปา ทั้ง 6 ด้าน คือ ในด้านห้องพัก ด้านห้องอาหาร ด้านแผนกต้อนรับ ด้านสปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการในโรงแรม และด้านสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากในด้านสปาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการในโรงแรม ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1. ด้านห้องพัก พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้ โรงแรม พัทยา ซีแซนด์ ชั้น รีสอร์ทแอนด์สปา โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในขนาดของห้องพัก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือความสะอาดของห้องพัก และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ ความเย็นของ เครื่องปรับอากาศ

2. ด้านห้องอาหาร พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้ โรงแรม พัทยา ซีแซนด์ชั้น รีสอร์ทแอนด์สปา โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในหลากหลายของเมนูเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความสะอาดของอาหาร อันดับสุดท้ายคือ ความรวดเร็วในการให้บริการและรสชาติอาหาร

3. ด้านแผนกต้อนรับ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้ โรงแรม พัทยา ซีแซนด์ชั้น รีสอร์ทแอนด์สปา โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในความ

สะดวกในการจองห้องพักเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ และ อันดับสุดท้ายคือการให้บริการของพนักงาน

4. ด้านสปา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้ โรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมากในคุณภาพของพนักงานเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความรวดเร็วในการให้บริการ อันดับสุดท้ายคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพ

5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการในโรงแรม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีความพึงพอใจมากในสระว่ายน้ำเป็นอันดับแรก รองลงมาคือบริการอินเทอร์เน็ต และโต๊ะพูล ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายคือ ห้องประชุม

6. ด้านสภาพแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากในความสะดวกสบายของรีสอร์ทเป็นอันดับแรก รองลงมาคือความสะอาดของสถานที่ อันดับสุดท้ายคือ ความปลอดภัยของสถานที่

ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านสปา โดยมีความพึงพอใจมากในคุณภาพของพนักงานเป็นอันดับแรก และพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุดคือ ด้านห้องพัก

พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน แต่ นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา ไม่แตกต่างกัน

พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีการตัดสินใจในการกลับมาใช้บริการที่โรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ รายได้ สัญชาติต่างกัน มีการตัดสินใจในการกลับมาใช้บริการที่ โรงแรม พัทยา ซีแซนด์บีช รีสอร์ทแอนด์สปา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน