

ชื่อเรื่อง

การศึกษากลุ่มลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของรีสอร์ทเดิน ปิธีรีสอร์ท

ผู้ศึกษาค้นคว้า

ณัฐญา สุขขัง, พัชราพรรณ หมั่นทำ, ศิริเพ็ญ อมรพงษ์ชัย

ที่ปรึกษา

ดร.เพชรมณี ดาวเวียง

ประเภทสารนิพนธ์

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง บธ.ม. บริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2551

คำสำคัญ

.....

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของรีสอร์ทเดิน ปิธีรีสอร์ท กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ กลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในรีสอร์ทเดิน ปิธีรีสอร์ท จังหวัดระยอง ในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน - 30 ธันวาคม 2550 จำนวน 400 คน ด้วยวิธีการสุ่มแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างภายหลังจากที่ลูกค้าทำการ Check In บริเวณในส่วนขอแผนกต้อนรับของรีสอร์ทเดิน ปิธีรีสอร์ท เพื่อให้ลูกค้าได้ตอบแบบสอบถามภายหลังจากการเข้ารับบริการ หรือ เข้าพักภายใน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) แล้ววิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการทดสอบสมมติฐานโดยค่าสถิติ T-test, F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการหาค่าความสัมพันธ์ของระดับความพึงพอใจด้วยค่าสถิติสหสัมพันธ์ (Correlations) หรือค่า r ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าพักภายในรีสอร์ทเดิน ปิธีรีสอร์ท จังหวัดระยอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้เข้าพักภายในรีสอร์ทเดิน ปิธีรีสอร์ท จำแนกตามเพศพบว่าความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสถานที่พัก ด้านอาหารและเครื่องดื่ม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันระหว่างเพศชาย และหญิง, การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้เข้าพักภายในรีสอร์ทเดิน ปิธีรีสอร์ทในภาพรวม จำแนกตามอายุพบว่าความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสถานที่พัก และด้านอาหารและเครื่องดื่ม ของช่วงอายุต่าง ๆ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ช่วงอายุที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้, การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้เข้าพักภายในรีสอร์ทเดิน ปิธีรีสอร์ท จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมพบว่า อาชีพแตกต่างกัน มีระดับ

ความพึงพอใจของผู้เข้าพักไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้าพัก ในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านสถานที่พัก ด้านอาหาร และเครื่องดื่ม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้เข้าพักแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05, การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจรวมของผู้เข้าพักภายในรีสอร์ทเด่น ปีชวีสอร์ท จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าพักพบว่า จำนวนครั้งที่ผู้เข้าพักภายในรีสอร์ทเด่น ปีชวีสอร์ท มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่พัก และด้านอาหารและเครื่องดื่มของจำนวนครั้งที่ผู้เข้าพักมีความพึงพอใจแตกต่างกัน