

**ชื่อวิทยานิพนธ์** ความพึงพอใจในการใช้บริการที่พัก โรงแรม และรีสอร์ทของสมาชิกธุรกิจจัดสรร  
วันหยุดพักผ่อนในเครือบริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด

**ผู้วิจัย** นางสาวพรทิพย์ ดันศิริ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ (2) รองศาสตราจารย์ชนินทร์  
ซุณหพันธรักษ์ (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรรตน์ ภิญโญนนตพงศ์ **ปีการศึกษา** 2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนในการใช้บริการ ที่พัก โรงแรม และรีสอร์ท ในเครือบริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด (2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกผู้มาใช้บริการ ที่พัก โรงแรม และรีสอร์ท ในด้านความคาดหวังการบริการกับการบริการที่ได้รับ (3) ศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่สมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนผู้มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวจำนวน 285 คน และโรงแรมระดับ 5 ดาวจำนวน 85 คน รวมทั้งสิ้น 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่คาดหวังในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการระดับปานกลาง 5 ด้าน ทั้งด้านรูปลักษณ์ การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่สมาชิกได้รับจริงในการใช้บริการ มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการระดับมากทุกด้าน (2) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่คาดหวังในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีความพึงพอใจในคุณภาพการบริการระดับมากในทุกด้าน ส่วนระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการมีระดับมากที่สุด (3) จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจพบว่า เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทุกด้านไม่แตกต่างกัน แต่ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการในทุกด้านต่างกัน

**คำสำคัญ** ความพึงพอใจ สมาชิกผู้ให้บริการ ธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน

**Thesis title:** Timeshare Member's Satisfaction of Accommodation Hotel & Resorts Services of Quality Vacation Club Co.Ltd.

**Researcher:** Miss Pornthip Tansiri; **Degree:** Master of Business Administration

**Thesis advisors:** (1) Narongsak Boonleard, Associate Professor; (2) Chanin Chunahaphantarak, Associate Professor; (3) Dr. Amornrat Pinyoanantapong, Assistant Professor

**Academic year:** 2007

### ABSTRACT

The purposes of this study were (1) to study satisfaction levels of the timeshare's members using accommodation hotels & resorts services of Quality Vacation Club Co., Ltd.; (2) to compare satisfaction level of timeshare's members using accommodation hotels & resorts between expected and perceived services; and (3) to study problem and recommendation concerning services by timeshare's members.

A total of 370 research samples comprised 285 from 3 stars hotels and 85 from 5 stars hotel. The research tool for data collection was a questionnaire developed by the researcher with reliability of 0.91. Statistics used for the research data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test and ANOVA.

The research finding were as follows: (1) satisfaction of the members who expected service with 3 stars hotels and resorts were at the moderate level in all 5 of aspects services Quality namelys Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy but the perceived service after using were at the highly level in all aspects. (2) satisfaction of the members who expected service with 5 stars hotel and resorts were at the high level in all aspects but the perceived service were at the highest level; and (3) when standing relationship between personal characteristics and satisfactions level of the members was found that difference sexes were not effect with member's satisfactions level in all aspects services quality but difference ages, occupations, education levels, incomes and married status were effect member's satisfactions level in services quality.

**Keywords:** Satisfaction, Members, Timesharing