

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่สำรวจความพึงพอใจบริการที่พักโรงแรม รีสอร์ทของสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน ในเครือบริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด ประชากรที่ศึกษาคือ สมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนจำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาใช้แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของสมาชิกที่มาใช้บริการ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่มาใช้บริการ ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงปัญหาและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ แบบสอบถามมี 2 ชุด สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม 2 กลุ่มคือ กลุ่มที่ 1 โรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 285 ตัวอย่าง และ กลุ่มที่ 2 ระดับ 5 ดาว จำนวน 85 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างชุดเดียวกันเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกผู้มาใช้บริการ ที่พักโรงแรม และรีสอร์ท ในด้านความคาดหวังกับการบริการที่จะได้รับ ก่อนการให้บริการ และการบริการที่ได้รับหลังจากไปใช้บริการมาแล้วจาก การศึกษาครั้งนี้ สามารถจัดลำดับออกเป็น 3 ประการคือ สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปการวิจัย

ผู้ศึกษาได้ทำการสรุปผลการศึกษาเป็น 3 ประการดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนในการใช้บริการที่พักโรงแรม และรีสอร์ทในเครือบริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่นคลับ จำกัด เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการ ที่พัก โรงแรม และรีสอร์ท ในด้านความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับหลังจากไปใช้บริการและเพื่อศึกษาปัญหาและ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่สมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนผู้มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวจำนวน 285 คน และโรงแรมระดับ 5 ดาวจำนวน 85 คน รวมทั้งสิ้น 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจของสมาชิกผู้ใช้บริการ โรงแรมระดับ 3 ดาว และโรงแรมระดับ 5 ดาว โดยเก็บข้อมูลทั้งก่อนการให้บริการและหลังการให้บริการ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกไปตามโรงแรมระดับ 3 ดาว จำนวน 300 ฉบับ ได้คืน 285 และระดับ 5 ดาวจำนวน 100 ฉบับ ได้คืน 85 ฉบับ รวมได้รับคืนทั้งสิ้น 370 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลทำด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ใช้สถิติในการวิเคราะห์ดังนี้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว

1.3 สรุปผลการวิจัย

1.3.1 จากการศึกษาพบว่าสมาชิกผู้มาใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 31 – 40 ปี รองลงมาเป็นช่วงอายุ 41-50 ปี สมาชิกกลุ่มที่มีอายุมากที่สุดคือมากกว่า 50 ปีเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการน้อยที่สุดมีเพียงร้อยละ 8.8 เท่านั้น สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาเป็นระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว รองลงมาเป็นอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้อยู่ในช่วง 50,000 – 70,000 บาทต่อเดือน รองลงมาอยู่ในช่วง 70,001 – 100,000 บาทต่อเดือน และมีสถานภาพโสด รองลงมาเป็นสถานภาพสมรส สำหรับสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31-40 ปี กลุ่มที่มีอายุน้อยที่สุดคือต่ำกว่า 30 ปีเป็นกลุ่มที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 12.9 สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รองลงมาอยู่ในระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว มีรายได้อยู่ในช่วง 50,00 – 70,000 บาทต่อเดือน รองลงมาต่ำกว่า 50,000 บาทต่อเดือน ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส รองลงมามีสถานภาพโสด

1.3.2 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกผู้มาใช้บริการในด้านความคาดหวังการใช้บริการ กับการบริการที่ได้รับจริง จากการศึกษาพบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวมีความคาดหวังกับการบริการโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลางในทุกด้าน ทั้งด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยเฉพาะด้านความมั่นใจสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวมีความพึงพอใจในส่วนของความสะอาดของสิ่งของเครื่องใช้ในห้องพักมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือการรักษาความปลอดภัย คุณภาพของ

วัตถุประสงค์ และพนักงานมีความรู้ความเข้าใจและรู้ถึงความต้องการของท่านได้เป็นอันดับสุดท้าย ส่วนระดับความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับจริงในด้านรูปลักษณะการให้บริการอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะในด้านความน่าเชื่อถือมีระดับความพึงพอใจในส่วนของพนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพและอัธยาศัยดีมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาพนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ การปฏิบัติงานของพนักงานไม่ผิดพลาด มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ และพนักงานมีกิริยามารยาทในการให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีเป็นอันดับสุดท้าย

1.3.3 ระดับความพึงพอใจของสมาชิกผู้มาใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวในด้านความคาดหวังการให้บริการ กับบริการที่ได้รับจริง จากการศึกษาพบว่าสมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวมีความคาดหวังกับการบริการโดยเฉลี่ยรวมในระดับมากในทุกด้าน ทั้งด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ โดยเฉพาะด้านการตอบสนอง สมาชิกผู้ใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวมีความพึงพอใจในส่วนของความรวดเร็วในขณะเช็คอิน และเช็คเอาท์มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือความรวดเร็วของพนักงานในการให้ข้อมูลต่างๆ ความถูกต้องแม่นยำในการให้ข้อมูล ความพร้อมของพนักงานในการให้บริการทันทีที่ลูกค้าต้องการ และพนักงานมีความเต็มใจและพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอเป็นอันดับสุดท้าย ส่วนระดับความพึงพอใจกับการบริการที่ได้รับจริงในด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านการดูแลเอาใจใส่ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และ ด้านรูปลักษณะการให้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมาก ในด้านความน่าเชื่อถือมีระดับความพึงพอใจในส่วนของพนักงานผู้ให้บริการมีความสุภาพและอัธยาศัยดีมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ผิดพลาด มีพนักงานเพียงพอในการให้บริการ พนักงานมีความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศ และพนักงานมีกิริยามารยาทในการให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีเป็นอันดับสุดท้าย

1.3.4 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่คาดหวังในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เปรียบเทียบระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน ส่วนความคาดหวังในการใช้บริการของสมาชิกโรงแรมระดับ 3 ดาวที่อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน ส่วนที่มีระดับความพึงพอใจต่างกันคือด้านรูปลักษณะการให้บริการ ความคาดหวังในการใช้บริการของสมาชิกที่มีระดับ

ระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน สมาชิกที่สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของสมาชิกกับการบริการที่ได้รับในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว ที่อายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน สมาชิกผู้ใช้บริการที่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน อาชีพของสมาชิกผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน ส่วนที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันคือ ด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ สมาชิกที่รายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน สมาชิกที่สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจด้านรูปลักษณะการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ไม่แตกต่างกัน

1.3.5 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐาน

ผลการศึกษาที่ได้มีผลสอดคล้องและขัดแย้งกับสมมติฐานดังนี้

1) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่คาดหวังในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรสที่ต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ทแตกต่างกันคือ อายุ อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรส มีผลสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนเพศ ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกับการบริการที่ได้รับในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และสถานภาพสมรสที่ต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ทแตกต่างกันคือ รายได้ มีผลสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรส มีผลขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่คาดหวังในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ

สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ทไม่แตกต่างกันซึ่งมีผลขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4) ระดับความพึงพอใจของสมาชิกกับการบริการที่ได้รับในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และ สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันทำให้ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรม และรีสอร์ทแตกต่างกันคือ อาชีพ มีผลสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ สถานภาพส่วนบุคคลมีผลขัดแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจบริการที่พักโรงแรมรีสอร์ทของสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน ในเครือบริษัท ควอลิตี้ เวเคชั่น คลับ จำกัด ประเด็นที่จะนำมาอภิปรายคือความคาดหวังการบริการและการบริการที่ได้รับจริง ของกลุ่มสมาชิกผู้ให้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว และ กลุ่มสมาชิกผู้ให้บริการโรงแรม ระดับ 5 ดาว

2.1 ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่คาดหวังในการใช้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาว มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในทุกด้าน ทั้งด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมพบว่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันอาจมีผลมาจากการบริการที่คาดหวังแตกต่างกันตามแนวคิดของ Parasuraman และคณะ (1988:49) ส่วนระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่ได้รับจริงในการใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากอยู่ที่ทักษะโดยรวมของการบริการที่เกิดจากบริการโดยตรงเช่น ทักษะในการให้บริการ อธิบายชี้แจง เหล่านี้ล้วนเป็นหัวใจของงานบริการซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วีระพงษ์ เกลิมจิระรัช (2539:6) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะการให้บริการ 7 ประการแห่งการบริการที่ดีคือ

S = Smiling & Sympathy มีรอยยิ้ม และความเข้าใจลูกค้า

E = Early Response มีความรับผิดชอบ

R = Respectful เอาใจใส่ต่อลูกค้า

V = Voluntaries Manner กิริยามารยาทดี

I = Image Enhancing รักษาภาพพจน์

C = Courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน

E = Enthusiasm มีความกระตือรือร้น

ซึ่งคุณลักษณะต่างๆ ที่กล่าวมานี้ปรากฏอยู่ในตัวพนักงานผู้ให้บริการทำให้ระดับความพึงพอใจของสมาชิกอยู่ในระดับมาก

2.2 ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจของสมาชิกที่คาดหวังในการใช้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาว มีความพึงพอใจในคุณภาพบริการระดับมากในทุกด้าน ทั้งด้านรูปลักษณ์การให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ ส่วนระดับความพึงพอใจหลังจากใช้บริการแล้วมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพบริการระดับมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการบริการของโรงแรมพบว่าความพึงพอใจเป็นไปตามความคาดหวัง (Satisfaction) จากแนวคิดของ Parasuraman (1988:64) เกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ (Service Quality Model) กล่าวถึงคุณภาพที่ ถูกค่าเป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการที่ถูกค่าเปรียบเทียบคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับกับการบริการที่คาดหวัง ซึ่งหมายความว่าเราต้องพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ อีกแนวคิดหนึ่งที่เป็นไปในแนวเดียวกันในเรื่องของคุณภาพการบริการซึ่ง จารุณณธ์ ปานานนท์ (2543:11) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการการท่องเที่ยวหมายถึง การวัดระดับการบริการว่าตรงกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวเพียงใด กล่าวคือ

ถ้าการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังจะได้รับ มีมากกว่าการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้

ถ้าการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังจะได้รับ เท่ากับการบริการที่ผู้ให้บริการที่ได้รับจริง ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นน่าพอใจ

ถ้าการบริการที่ผู้ให้บริการคาดหวังจะได้รับ น้อยกว่าการบริการที่ผู้ให้บริการได้รับจริง ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม และยังได้กล่าวว่าลักษณะคุณภาพการบริการทางการท่องเที่ยวนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับจิตใจของนักท่องเที่ยวผู้ให้บริการ ไม่ใช่ของผู้บริหารองค์กร นอกจากนี้จารุณณธ์ ปานานนท์ (2543: 11) ยังได้กล่าวถึงปัจจัย 10 ประการที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพการบริการทั่วไปดังนี้

1. ไว้ใจได้
2. ความพร้อม
3. ความสามารถ
5. ความสามารถในการเข้าถึง
6. ความมีอัธยาศัย
7. การสร้างสัมพันธ
8. เชื่อถือได้

9. มั่นคงปลอดภัย
10. รู้จักและเข้าใจลูกค้า
11. พยายามให้สิ่งที่เป็นรูปธรรมลูกค้าสัมผัสได้

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของสมาชิกผู้ใช้บริการทั้ง โรงแรมระดับ 3 ดาว และ ระดับ 5 ดาว พบว่าสมาชิกผู้บริการโรงแรมระดับ 3 ดาวมีข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรก ได้แก่ ควรปรับปรุงห้องพักเนื่องจากสภาพค่อนข้างเก่า จำนวน 15 คน รองลงมา ต้องการให้มีบริการอินเทอร์เน็ตภายในห้องพัก 13 คน และ ต้องการอุปกรณ์ครบทุกห้องอาทิ ไมโครเวฟ 12 คน สำหรับสมาชิกผู้บริการโรงแรมระดับ 5 ดาวมีข้อเสนอแนะ 3 อันดับแรกได้แก่ ต้องการให้มีบริการร้านสะดวกซื้อภายในรีสอร์ท มากเป็นอันดับหนึ่งจำนวน 18 คน รองลงมาต้องการให้ปรับปรุงทัศนียภาพบริเวณชายหาดจำนวน 10 คน และ ราคาอาหารภายในห้องอาหารค่อนข้างแพง จำนวน 8 คน

3.2 ข้อเสนอแนะจากการนำผลงานวิจัยไปใช้

ผลจากการศึกษาพบว่าสมาชิกผู้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งการบริการที่สมาชิกคาดหวังจะได้รับ น้อยกว่าการบริการที่สมาชิกได้รับจริง ผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม ผู้ศึกษาเห็นว่าควรรักษาระดับความพึงพอใจนี้เอาไว้และปรับปรุงพัฒนาให้การบริการนั้นสร้างความพึงพอใจแก่สมาชิกผู้บริการ โดยรักษาให้อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด โดยการปลูกจิตสำนึกในการบริการของพนักงานรวมทั้งปลูกฝังคติการให้บริการด้วยใจ แก่พนักงาน และศึกษาถึงการสร้างคุณภาพในการบริการ คือการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกผู้บริการได้สูงสุด ซึ่งคุณภาพการบริการนั้นวัดได้จากการรับรู้ของสมาชิกหลังจากที่ได้รับบริการแล้ว ว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ ซึ่งหมายความว่า ธุรกิจต้องพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยให้การบริการที่ต้องสอดคล้องกับความคาดหวังของสมาชิกด้วยเพราะถ้าหากการบริการนั้นไปตามความคาดหวังของสมาชิกแล้วผลลัพธ์ก็คือสมาชิกเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการให้บริการ และระดับความพึงพอใจนี้ก็จะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของสมาชิกด้วย เพราะประทับใจในการบริการรวมทั้งพอใจในประสบการณ์ที่ดี อีกทั้งยังมีผลต่อการสร้างสื่อประชาสัมพันธ์ประเภทปากต่อปาก ที่จะมีการบอกเล่าถึงสิ่งที่ดีหรือไม่ดีของการ

บริการที่ได้รับซึ่งเกิดอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจต่อบุคคลอื่นๆ ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดต่อไปด้วย

3.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาความพึงพอใจบริการที่พักโรงแรมรีสอร์ทของสมาชิกธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อน โดยตรงนั้นยังมีอยู่น้อยมากในปัจจุบันทำให้การค้นคว้าเพื่ออ้างอิงงานวิจัยที่ใกล้เคียงกันแทบจะไม่มีเลยดังนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป ดังนี้

3.3.1 ควรมีการวิจัยที่ลึกซึ้งโดยศึกษาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการบริการ

3.3.2 ศึกษาตัวแปรต้นที่หลากหลาย หรือปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้สมาชิกเกิดความพึงพอใจ อันจะเป็นหนทางไปสู่การปรับปรุงคุณภาพและบริการที่ดียิ่งขึ้นไปเช่น ผลกระทบจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กร เป็นต้น

3.3.3 ควรศึกษาถึงเรื่องของการรักษาส่วนครองตลาด (Market Share) ภายในประเทศไทย ของอุตสาหกรรมธุรกิจจัดสรรวันหยุดพักผ่อนที่มีอยู่เดิม และการขยายตลาดใหม่ให้กว้างขวางขึ้น เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของธุรกิจนี้ต่อไปในอนาคต