

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ็ทริสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไกด์แบ็ทริสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไกด์แบ็ทริสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนใน 5 ด้าน คือ ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า จำแนกตามตัวแปรอิสระ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มารับบริการของไกด์แบ็ทริสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำนวน 385 คน จากการคำนวณโดยสูตรซิกมัน 2000 (Zikmund, 2000) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) นำเสนอผลการศึกษาลำดับ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-30 ปีขึ้นไป รองลงมา 4 ลำดับ ได้แก่ มีอายุระหว่าง 30-40 ปีขึ้นไป มีอายุระหว่าง 40-50 ปีขึ้นไป มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ มีวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 3 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช. ปริญญาตรีขึ้นไป อนุปริญญา หรือเทียบเท่า/ ปวส. และประถมศึกษาปีที่ 6 มีอาชีพหลักรับจ้าง รองลงมาคือ ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ, ธุรกิจส่วนตัว, นักเรียน/ นักศึกษา และเกษตรกร ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท รองลงมาคือ ต่ำกว่า 10,000 บาท และ 20,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ็ทริสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา 3) ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง 5) ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่าง ๆ อันดับแรก คือ ด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาค มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก, ด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก, ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการบริการอย่างเสมอภาค อันดับแรก คือ พนักงานให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท ใช้มาตรฐานการบริการเดียวกันทุกคน อยู่ในระดับมาก, พนักงานให้บริการลูกค้าตามลำดับคิว อยู่ในระดับมาก และไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบัตรคิวให้กับลูกค้า อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

2. ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา อันดับแรก คือ ระยะเวลาที่รอการให้บริการอยู่ในคิวมีความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ อำนาจความสะดวกแก่ลูกค้า โดยการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น อยู่ในระดับมาก, ไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท ให้บริการโดยไม่มีข้อผิดพลาดในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก และพนักงานใช้เวลาในการทำรายการด้วยความรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

3. ด้านการบริการอย่างเพียงพอ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการบริการอย่างเพียงพอ อันดับแรก คือ มีการจัดบริการที่จอดรถที่ไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท จัดให้ลูกค้าอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการเก้าอี้นั่งรออย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก, ไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการเอกสารอย่างเพียงพอ (โบรชัวร์) อยู่ในระดับมาก, ไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการช่องบริการที่จัดไว้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการโทรทัศน์/วารสาร/ หนังสือพิมพ์/ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท จัดให้กับลูกค้า ตามลำดับ

4. ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการ ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการจัดบริการอย่างต่อเนื่อง อันดับแรก คือ เวลาที่ไก่แบ้ฮัท เปิดทำการ 8.30 น. อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการจัดบริการให้บริการ ที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก, วันหยุด/ วันหยุดนักขัตฤกษ์ของไก่แบ้ฮัทมีความเหมาะสม อยู่ใน ระดับมาก และเวลาที่ไก่แบ้ฮัทปิดทำการ 22.00 น. มีความเหมาะสม อยู่ในระดับน้อย ตามลำดับ

5. ด้านจัดบริการอย่างก้าวหน้า ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการ ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านจัดบริการอย่างก้าวหน้า อันดับแรก คือ พนักงานกล่าวคำทักทาย ก่อนการให้บริการและแสดงการขอบคุณ เมื่อให้บริการเสร็จ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ พนักงานสร้างบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรของพนักงาน อยู่ในระดับมาก, พนักงานยิ้มแย้ม สุภาพอ่อนน้อม/ มีมารยาท และอัธยาศัยดี อยู่ในระดับมาก, พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย อยู่ใน ระดับมาก, พนักงานให้ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องในการตอบปัญหา อยู่ในระดับมาก, การเสนอ การบริการหรือให้บริการอื่น ๆ นอกเหนือจากความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก, ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการนำระบบการให้บริการที่ทันสมัยมาใช้ อยู่ในระดับมาก และไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การให้คำปรึกษาทางเว็บไซต์ www.kaibaehut.com อยู่ใน ระดับมาก ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อ การให้บริการ ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปรอิสระ มีรายละเอียด ดังนี้

1. เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน
2. อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน
3. ระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ในการให้บริการ ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. อาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
5. รายได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการ ไก่แบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

อภิปรายผล

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ๊ธ รีสอร์ท

อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ๊ธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของพรรณภา เชื้อพุฒตาล (2547) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี พบว่า ความพึงพอใจ ของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดชลบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริการการทำคำขอกู้เงินของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดเชียงราย อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของผกามาศ วีระสกุล (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาศิริราชนิคม ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพรณ ใจเชื้อ (2550) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาท่าเรือ-อยุธยา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน และ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของคหัทธนนันท์ ขวัญทอง (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตปทุมธานี พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการ

ไกด์แบ๊ธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

2.1 เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไกด์แบ๊ธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของคหัทธนนันท์ ขวัญทอง (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนารี พรรณนิคม (2548) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของอำพล เกตุทวี (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ พบว่า ลูกค้ายที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ เทศสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านเพศ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย ราพรรณ (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไกด์แบ๊วท์ รีสอร์ท อำเภอกะซัง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของคหัญนันท์ ขวัญทอง (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี พรรณนิคม (2548) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย ราพรรณ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ เทศสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้านอายุ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารที่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไกด์แบ๊วท์ รีสอร์ท อำเภอกะซัง จังหวัดตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย ราพรรณ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ เทศสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลในด้านระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอำพล เกตุทวี (2548) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานนาเหนือ พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.4 อาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไกด์แบ๊วท์ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของผกาภาส วีระสกุล (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สาขาศิริราชนิคม พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย ราพรรณ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอรพรรณ เทศสวัสดิ์ (2549) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในห้างสรรพสินค้า ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านอาชีพ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารที่ต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี พรรณนิคม (2548) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอำพล เกตุทวี (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันักน่านาเหนือ พบว่า ลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาสันักน่านาเหนือ ไม่แตกต่างกัน

2.5 รายได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการไกด์แบ๊วท์ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัย ราพรรณ (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของคหัทฐนันท์ ขวัญทอง (2548) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบริษัทธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตปทุมธานี พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมาลี พรรณนิคม (2548) ที่ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) พบว่า ลูกค้าที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ควรกำหนดนโยบายด้านการให้บริการสู่ความเป็นเลิศต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ผู้บริหารมีนโยบายการฝึกอบรมพัฒนาพนักงานในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สร้างภาพลักษณ์ สร้างจุดเด่นของรีสอร์ท ในเรื่องทำเลที่ตั้ง, รสชาติของอาหาร, สิ่งอำนวยความสะดวก, ราคาที่พัก, ความสะอาด, สภาพแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ เป็นต้น

2. ผู้บริหารมอบหมายงานให้พนักงานทำงานตามความรู้ความสามารถ จัดลำดับความสำคัญของงาน ทบทวนกระบวนการปฏิบัติงาน วิธีดำเนินงานเพื่อให้งานนั้นเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. ผู้บริหารตรวจสอบขั้นตอนการให้บริการ สร้างความชัดเจนในการให้บริการมากขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความคิดเห็นต่อคุณภาพในการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ในเชิงคุณภาพ

2. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในช่วงไฮซีซั่น และในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในช่วงโลซีซั่น คือช่วงเดือนพฤษภาคมจนถึงกันยายน

3. ควรทำการศึกษาวิจัยในแง่มุมอื่นเพื่อสร้างความหลากหลายในด้านการศึกษา เป็นต้น