

ชื่อโครงการ	การศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ
โดย	นางสาวกวีณา เรืองเที่ยง นางสาวณัฐธิดา แซ่เอี้ยะ นางสาวปิยะวรรณ เคนภาวะ
สาขาวิชา	การท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.สุภาพร อรรถพิณ
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นานา ศรีธรรมศักดิ์
ปีการศึกษา	2562

### บทคัดย่อ

การศึกษาคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง ในมุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวเกาะเสม็ด จังหวัดระยอง โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษากับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 100 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 – 40 ปี สำเร็จการศึกษาแล้ว ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท เป็นชาวยุโรป ด้านพฤติกรรมในการเดินทางท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวกับคู่รัก เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก หากไม่ใช่การเดินทางครั้งแรกส่วนมากจะเดินทางมากเป็นครั้งที่สอง ท่องเที่ยวโดยไม่ใช้บริการมัคคุเทศก์ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับเกาะเสม็ดมาจากอินเทอร์เน็ต ใช้เวลาในการท่องเที่ยวบนเกาะประมาณ 3 – 6 วัน มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวบนเกาะเสม็ดประมาณ 500 – 1000 ดอลลาร์สหรัฐ นักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการที่จะกลับมาท่องเที่ยวบนเกาะเสม็ดอีกครั้ง และต้องการที่จะแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักให้เดินทางมาท่องเที่ยวบนเกาะเสม็ด

ด้านความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อคุณภาพของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวประเภทโรงแรม ผลการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ท่องเที่ยวบนเกาะเสม็ด จังหวัด

ระยอง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ประเภทโรงแรม เกาะเสม็ด จังหวัดระยองอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.32$  S.D. = 0.5) เนื่องจากการจัดการโรงแรมมีคุณภาพ ดังต่อไปนี้ 1. พนักงานแต่งกายสุภาพและสะอาด พนักงานมีอัธยาศัยดี พร้อมและเต็มใจให้บริการ ทางร้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่สะอาด เพียงพอและทันสมัย 2. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ดี ไว้วางใจพนักงานในด้านข้อมูล / ความรู้ / การให้บริการ 3. พนักงานให้บริการคุณทันทีรวดเร็ว หรือ ในเวลาที่คาดหวัง พนักงานเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะบริการ พนักงานตอบสนองต่อการร้องขอของลูกค้าได้ทันที 4. ทางร้านให้บริการตามที่สัญญาไว้ พนักงานมีความสามารถและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเป็นธรรมชาติ พนักงานมีใจรักการบริการและให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. พนักงานโรงแรมใส่ใจลูกค้าและตอบสนองต่อความต้องการ / ข้อสงสัยของลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานโรงแรมคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าและความสนใจส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดและพนักงานโรงแรมใส่ใจในรายละเอียดเล็กน้อยของลูกค้า

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว ประเภทร้านอาหาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.32$  S.D. = 0.56) เนื่องจากร้านอาหารมีคุณภาพการให้บริการ ดังต่อไปนี้ 1. พนักงานแต่งกายสุภาพและสะอาด พนักงานมีอัธยาศัยดี พร้อมและเต็มใจให้บริการ ทางร้านมีอุปกรณ์ เครื่องมือ ที่สะอาด เพียงพอ และทันสมัย 2. พนักงานให้บริการอย่างถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ พนักงานให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยได้ดี ไว้วางใจพนักงานในด้านข้อมูล / ความรู้ / การให้บริการ 3. พนักงานให้บริการคุณทันทีรวดเร็ว หรือ ในเวลาที่คาดหวัง พนักงานเต็มใจและกระตือรือร้นที่จะบริการ พนักงานตอบสนองต่อการร้องขอของลูกค้าได้ทันที 4. ทางร้านให้บริการตามที่สัญญาไว้ พนักงานมีความสามารถและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างเป็นธรรมชาติ พนักงานมีใจรักการบริการและให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5. พนักงานร้านอาหารใส่ใจลูกค้าและตอบสนองต่อความต้องการ / ข้อสงสัยของลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานร้านอาหารคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าและความสนใจส่วนบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดและพนักงานร้านอาหารใส่ใจในรายละเอียดเล็กน้อยของลูกค้า

**คำสำคัญ :** คุณภาพการบริการ ผู้ประกอบการ เกาะเสม็ด นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มุมมอง

<b>Project</b>	The Study of Service Quality of Tourism Operators in Koh Samet, Rayong Province in the Perception of Foreign Tourists
<b>Author</b>	Miss Kaweena Raengtueng Miss Natthida Sae – eia Miss Piyawan Kenpawa
<b>Major</b>	Tourism
<b>Advisor</b>	Dr. Supaphorn Akkapin
<b>Co-advisor</b>	Assistant Professor Dr. Nana Srithammasak
<b>Academic Years</b>	2019

### Abstract

The tourism project titled the study of the study of service quality of tourism operators in Koh Samet, Rayong province in the perception of foreign tourists aims to evaluate service quality of tourism operators in Koh Samet, Rayong province in the perception of foreign tourists. It is quantitative research. 100 questionnaires were collated with accidental sampling method and analyzed the data collected with the descriptive statistics, i.e., frequency (N.), percentage (%), mean ( $\bar{x}$ ) and Standard Deviation (S.D.)

The research results found that most of foreign tourists were male, between 31 – 40 years old, graduated, were company employees, being European tourists. Regarding behaviors of foreign tourists, these respondents travelled to Thailand with their lovers/couples, for their first time, or the second time, without tour guide, got information about Koh Samet from the Internet, spent 3-6 days to travel around the island with expenses of 500-1000 US dollars, wanted to revisit Koh Samet and would recommend Koh Samed to their acquaintances.

Regarding the quality of hotel services on Koh Samet, Rayong Province, the foreign tourists perceived its quality at a high level ( $\bar{x} = 4.32$  S.D. = 0.5) due to the hotel had the following

aspects: 1. Hotel staff wore a smart uniform, and clean, behaved well with a polite manner, Tools and equipment used in the hotel were clean, sufficient and work properly; 2. Hotel staff provided the services correctly, and accurately, gave the advice/answers to customers' enquiries informatively and accurately, tourists could trust the hotel staff in terms their information, knowledge, and service delivery; 3. Hotel staff served customers immediately/ speedy or in expecting time, staff were willing or eager to serve customers, staff responded to customer requests spontaneously; 4. the hotel staff delivered the services as they promised, they were competent and could solve problems and could do spontaneously, staff had service minds and delivered the services with consistency; 5. The hotel staff paid attention to customers and responded to their need/ enquiries, they considered the customers' benefits and personal interests were the most important to their duty, and paid great attention to little details.

Regarding the quality of restaurant services on Koh Samet, Rayong province, the foreign tourists viewed its quality at a high level ( $\bar{x} = 4.32$  S.D. = 0.56) due to the restaurants had the following aspects: due to the restaurant had the following aspects: 1. Restaurant staff wore a smart uniform, and clean, behaved well with a polite manner, Tools and equipment used in the restaurant were clean, sufficient and work properly; 2. Restaurant staff provided the services correctly, and accurately, gave the advice/answers to customers' enquiries informatively and accurately, tourists could trust the restaurant staff in terms their information, knowledge, and service delivery; 3. Restaurant staff served customers immediately/ speedy or in expecting time, staff were willing or eager to serve customers, staff responded to customer requests spontaneously; 4. the restaurant staff delivered the services as they promised, they were competent and could solve problems and could do spontaneously, staff had service minds and delivered the services with consistency; 5. The restaurant staff paid attention to customers and responded to their need/ enquiries, they considered the customers' benefits and personal interests were the most important to their duty, and paid great attention to little details.

**Keyword :** Service Quality, Tourism Operator, Koh Samet, Foreign Tourist, Perception