

ชื่อวิจัย

ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของท่าเรือ
แหลมบาลีฮาย จังหวัดชลบุรี

โดย

นางสาววิศรา กบิลคาม

นางสาวกัณทนา งามสง่า

สาขาวิชา

การท่องเที่ยว

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร. สุภาพร อรรถพิณ

บทคัดย่อ

วิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อคุณภาพการบริการของท่าเรือแหลมบาลีฮาย จังหวัดชลบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่ใช้บริการบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮายจำนวน 100 คน ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล อาทิ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่าผู้ใช้บริการบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮายส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 21-30 ปี เป็นผู้มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา และเป็นผู้มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านพฤติกรรมผู้ใช้บริการบริเวณท่าเรือแหลมบาลีฮาย พบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ที่เดินทางเพื่อท่องเที่ยว/พักผ่อน ส่วนใหญ่เดินทางกับครอบครัว/ญาติ เดินทางด้วยตัวเอง เลือกที่พักเป็นแบบโรงแรมและรีสอร์ท ซึ่งราคามีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกที่พักในระดับมีบ้าง ใช้เวลาพักทั้งหมด 1-2 วัน ส่วนใหญ่เคยมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาแล้ว 1-5 ครั้ง โดยแต่ละครั้งมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวไม่เกิน 5,000 บาท และรับรู้ข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวผ่านสื่อออนไลน์/โซเชียลมีเดีย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้านคุณภาพการบริการ ที่แบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ การให้บริการด้านรูปธรรม (Tangibility) การให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) การให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) พบว่า ภาพรวมคุณภาพการให้บริการของบุคลากรในพื้นที่ท่าเรือแหลมบาลีฮาย มีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.45, S.D.=0.54) ส่วนใหญ่คือ การให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า คะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (\bar{X} =4.45, S.D.=1.02) แต่ในทางตรงกันข้าม คือการให้บริการด้านรูปธรรม คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด (\bar{X} =4.30, S.D.=0.41)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว คุณภาพการบริการ ท่าเรือแหลมบาลีฮาย

A Research Title.	Satisfaction of Thai tourists toward the service quality of Bali Hai Pier Chonburi
Author	Miss Warisara Kabilkam Miss Kantana Ngamsanga
Major	Tourism
Advisor	Dr. Supaphorn Akkapin

Abstract

This research aims 1) to study the satisfaction of Thai tourists for the quality of the services of The Bali Hai Pier province. The study is quantitative research by employing the questionnaire survey to collect the data from the research samples: The Thai tourists using Bali Hai Pier service in Chonburi 100 samples were reached with accidental sampling via online. Statistics used to analyze data were percentage, mean () and standard deviation (S.D.)

The study results showed that the most were females, agree between 21-30 years old, holding bachelor's degrees, were students with a lower monthly income of 15,000 baths.

The study results showed that the most were females, agree between 21-30 years old, holding bachelor's degrees, were students with a lower monthly income of 15,000 baths.

Regarding customer behaviour, research showed that most tourists travelled by themselves for their leisure with their family or relatives, and staying at the hotel and resort for 1-2 days, with the price were very effective in making decisions. These tourists visited Pattaya 1-5 times, spent less than 5,000 Baht per time, and knew the tourist attractions at Pattaya via online or Social Media.

The data analysis on the satisfaction of Thai tourists with the quality of the services of The Bali Hai Pier Chonburi Province was divided into five areas, namely tangibility, Reliability, Responsiveness, assurances and empathy. The results found that overall satisfaction at the high level ($\bar{x}=4.45$ S. D=0.54) with the assurance was viewed at the highest level ($\bar{x}=4.45$ S. D=1.02). On the contrary, the satisfaction level of the tangibility was at the lowest rank (level) ($\bar{x}=4.30$ S. D=0.41).

Keywords: Satisfaction, Tourists, Service quality, Bali Hai Pier