

46923521: สาขาวิชา: การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์; วท.ม. (การจัดการการขนส่งและโลจิสติกส์)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจต่อการให้บริการ/ เรือโดยสารท่องเที่ยว

จารุรินทร์ กุลทนนท์: ความพึงพอใจการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยว ในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้าง (SATISFACTION TOWARDS TOURISTS FERRY SERVICE IN LAEMNGOB-KHO CHANG ROUTE) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: จักรกฤษณ์ ดวงพัศตรา, Ph.D. 63 หน้า. ปี พ.ศ. 2549.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางแหลมฉบัง-เกาะช้าง ของบริษัทท่าเรือเกาะช้างอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด และท่าเรือเซ็นเตอร์พอยท์ (บริษัท รุคส์โฮมส์ จำกัด) ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดต่อการที่ให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวในเส้นทางดังกล่าว และเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะการให้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวว่ามีลักษณะอย่างไร กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 110 ราย ใช้วิธีการตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการเรือโดยสารท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้บริการในระดับดีทั้ง 2 บริษัท พึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง และพึงพอใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติของการให้บริการอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 บริษัทเช่นกัน

46923521: MAJOR: TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT;  
M.Sc. (TRANSPORT AND LOGISTICS MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ TOURISTS FERRY SERVICE

JARURIN KULTANAN: SATISFACTION TOWARDS TOURISTS FERRY  
SERVICE IN LAEMNGOB-KHO CHANG ROUTE. ADVISOR: JAKKRIT  
DUANGPASATRA, Ph.D. 63 P. 2006.

The purpose of this study is to perceive satisfaction of customers, who use the services of tourists ferry in Laemngob – Kho Chang route. The services have been provided by Kho Chang International Harbor Co., Ltd. and Center Point Harbor (Ruk Home Co., Ltd). The study aims to know how much satisfaction the customers have in terms of the services of tourists ferry in the above mentioned route. Moreover, it is to compare the difference between the Personal factors and how the service of the tourist ferry is consumed. The sample selected in the study are 110 tourists acquired through the simple sampling method. The data were collected through a set questionnaires.

After studying, it is founded that the customers, who use the services of tourist ferry are satisfied with service facilities of both companies at a high level. The satisfaction towards performance of staff, which provide all services, is at a moderate level. Finally, the satisfaction towards rules or regulations of services is at a moderate level for both companies.