

50928113: สาขาวิชา: การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม; กจ.ม.

(การจัดการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม)

คำสำคัญ: ความสนใจ/ ความพึงพอใจ/ การบริการด้านท่องเที่ยว/ เกาะสีชัง ชลบุรี/
ผู้เยี่ยมชม

อารีรัตน์ ดันทนงศักดิ์กุล: ความสนใจ และความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการด้านท่องเที่ยวในเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี (THE INTEREST AND SATISFACTION OF TOURISTS IN HOSPITALITY & TOURISM BUSINESS ON SICHANG ISLAND, CHONBURI PROVINCE). อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์: วุฒิชชาติ สุนทรสมัย, Ph.D., 106 หน้า.
ปี พ.ศ. 2552

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสนใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการด้านท่องเที่ยวในเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการด้านท่องเที่ยวในเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มผู้เยี่ยมชมชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวใน เกาะสีชัง จำนวน 250 คน โดยแบ่งออกเป็น นักท่องเที่ยว 200 คน และนักท่องเที่ยว 50 คน โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่มีโครงสร้าง (Structure Questionnaire) และใช้ระยะเวลา 1 เดือน ในเดือนเมษายน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย Scheffe

ผลการศึกษาความสนใจ และความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการด้านท่องเที่ยวในเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้เยี่ยมชมส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.8 มีอายุ 18 - 25 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 56.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในระดับต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 40.0 ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวที่เกาะ สีชังเป็นครั้งแรก ร้อยละ 62.0 ผู้ร่วมเดินทางมากที่สุดคือเพื่อน ร้อยละ 62.8 และได้รับรู้ข้อมูลของเกาะสีชังจากเพื่อนมากที่สุด ร้อยละ 42.8

ด้านความสนใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการด้านท่องเที่ยวในเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี พบว่าผู้เยี่ยมชม มีความสนใจใช้บริการอาหารและเครื่องดื่มมากที่สุด ร้อยละ 76.4 ผู้เยี่ยมชมมีความสนใจต้องการใช้บริการสรวายน้ำมากที่สุด ร้อยละ 35.2 ผู้เยี่ยมชมมีความสนใจใช้กิจกรรมพายเรือมากที่สุด ร้อยละ 23.6 ผู้เยี่ยมชมมีความสนใจต้องการใช้กิจกรรมดำน้ำ ดูปะการังมากที่สุด ร้อยละ 52.8

ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการด้านรถรับจ้างหรือรถให้เช่า คือ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการจัดสภาพสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการด้านร้านอาหาร คือ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการจัดสภาพสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการด้านร้านของฝากของที่ระลึก คือ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านช่องทางการให้บริการ ปัจจัยด้านการส่งเสริมทางการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านกระบวนการ ปัจจัยด้านการจัดสภาพสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก

ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เยี่ยมชมที่มีต่อการบริการด้านท่องเที่ยวในเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการรถรับจ้างหรือรถให้เช่า เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เคยมาเกาะสีชัง ผู้ร่วมเดินทาง และได้รับรู้ข้อมูลของเกาะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการบริการร้านอาหาร เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และได้รับรู้ข้อมูลของเกาะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านการบริการร้านของฝากของที่ระลึก เมื่อจำแนกตาม เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เคยมาเกาะสีชัง ผู้ร่วมเดินทาง และได้รับรู้ข้อมูลของเกาะ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

50928113: MAJOR: SMALL AND MEDIUM ENTERPRISE MANAGEMENT;

M.M. (MASTER OF MANAGEMENT)

KEY WORDS: INTEREST/ SATISFACTION/ HOSPITALITY & TOURISM

BUSINESS/ SICHANG ISLAND/ CHONBURI PROVINCE

AREERAT TUNTANONGSKUL: THE INTEREST AND SATISFACTION OF
TOURISTS IN HOSPITALITY & TOURISM BUSINESS ON SICHANG ISLAND,
CHONBURI PROVINCE. ADVISORS: VUTTICHAT SOONTHONSMAI, D.B.A. 106 P. 2009.

The Objectives of this research 1) To study the interest of tourists influence in Hospitality & Tourism business on Sichang Island, Chonburi Province. 2) To study the satisfaction of tourist that influence in Hospitality & Tourism business on Sichang Island.

For the research methodology, I use sampling method to choose some respondents from a total group of respondents, and draw a conclusion to that total population. It is more saving method to do sampling, according to time, money and labor. I conducted 250 pieces of questionnaire. The total population I selected is 250 for tourists 200 persons and excursionists 50 persons to answer my questionnaires for one month (April). I analyzed data in form of percentage, average, standard deviation (s.d.), T-test, and One-way anova.

The result from the study interest and satisfaction of tourists in Hospitality & Tourism business on Sichang Island is most of the respondents are male 52.8% who have age between 18-25 years old and educated in bachelor degree 56.8%. They have income at level below ten thousand baht a month 40%. They visited the island at the first time 62% and traveled with their friends 62.8%. And they got the information about this place from their friends.

I can conclude from the tourist's interests that most of them concern about food & beverage 76.4%. Secondly, activity like scuba driving 52.8%. Pool service 35.2% and activity to paddle 23.6% respectively.

The level of tourist satisfactions in 6 factors; Service, Location or distributor, Marketing tool, Personality of staff, Process in service and, Environment influence on car rental business are high. Price is in medium level. The level of tourist satisfactions in 5 factors; Service, Location or distributor, Personality of staff, Process in service and, Environment influence on restaurants are high. Price and Marketing tool are in medium level. The level of tourist satisfactions in 6 factors; Service, Price, Location or distributor, Marketing tool, Personality of staff, Process in service and, Environment influence on souvenir shops are high.

The result from comparing, there is a difference in the levels of tourist satisfactions on the car rental businesses if classified by gender, age, education, income, frequency of travelling, partners, and source of information at the significance level 0.05. There is a difference in the levels of tourist satisfactions on the restaurants if classified by gender, age, income, and source of information at the significance level 0.05. There is a difference in the levels of tourist satisfactions on the souvenir shops if classified by gender, age, income, frequency of travelling, partners, and source of information at the significance level 0.05.