

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ๊ธรี รีสอร์ท
อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด

อุทัยรัตน์ มั่งมี

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

กรกฎาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

คณะกรรมการอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
และคณะกรรมการควบคุมมาตรฐานวิชาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ได้พิจารณาปัญหาพิเศษของ อุทัยรัตน์ มั่งมี จัจุบันนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

คณะกรรมการควบคุมมาตรฐานปัญหาพิเศษทางการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....
.....

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญช์ ธรรมเสนา)

.....
.....

กรรมการ

(ดร.รังสรรค์ ม่วงโสทร)

.....
.....

กรรมการและเลขานุการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....
.....

คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนัญช์ ธรรมเสนา)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ประกาศคุณูปการ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไกด์แบ๊ธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด สำเร็จลงได้ด้วยความสำเร็จจากหลายท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง โดยเฉพาะอาจารย์พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต ในฐานะที่ปรึกษางานวิจัยที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่ศึกษา และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก้ไขงานให้คำชี้แนะในการดำเนินงานวิจัย ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการของไกด์แบ๊ธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ที่ตอบแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการหาคำความเชื่อมั่น ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม และได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานพัฒนาไกด์แบ๊ธ รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ตลอดจนผู้ที่มิได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

อุทัยรัตน์ มิ่งไม้

54930426: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ นักท่องเที่ยวชาวไทย

อุทัยรัตน์ มิ่งไม้: ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด (THAI TOURISTS' SATISFACTION WITH SERVICE AT KAI BAE HUT RESORT, KOH CHANG DISTRICT, TRAT PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุม
ปัญหาพิเศษ: พงษ์เสถียร เหลืองอลงกต, ปร.ด., 90 หน้า, ปี พ.ศ. 2556.

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราดมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราดและเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาใช้บริการของไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วยสถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด ใช้สถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ในด้านต่าง ๆ จำแนกตามตัวแปรอิสระ วิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม ใช้ การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Different Test)

ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด ภาพรวมมีความพึงพอใจการให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนรายข้อ พบว่าด้านการจัดบริการอย่างก้าวหน้า เป็นอันดับ 1 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการจัดการบริการอย่างเสมอภาคด้านการจัดบริการอย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลาด้านการจัดการบริการอย่างต่อเนื่อง และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านการจัดการบริการอย่างเพียงพอ สำหรับการเปรียบเทียบ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันและระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกันมีความพึงพอใจในการให้บริการไก่อแบ๊ฮัท รีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราดแตกต่างกัน

54930426: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.

(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE/ THAI TOURIST

OUTAIRAT MINGMAI: THAI TOURISTS' SATISFACTION WITH SERVICE AT
KAI BAE HUT RESORT, KOH CHANG DISTRICT, TRAT PROVINCE. ADVISOR:
PONGSATEAN LUENGALONGKOT, Ph.D., 90 P. 2013.

This study aims 1) to examine level of satisfaction of Thai tourists towards the service of Kaibae Hut Resort, Koh Chang district, Trat province and 2) to compare the levels of satisfaction of the studied Thai tourists classified by gender, age, education level and salary. A questionnaire is used as data collecting tool. The samples consist of 385 Thai tourists receiving service at Kaibae Hut Resort. Statistics used for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation t-test, One-way ANOVA, and LSD (Least Significant Difference Test).

The findings show that holistically the level of the tourists' satisfaction is rated high. When considered by aspect, all aspects including advancement of service, fair service, promptness, continuity, and sufficiency, respectively are rated high. The comparison of the levels of satisfaction shows that the satisfaction of the tourists with the differences of sex and age towards the service of Kaibae Hut Resort is not different while the satisfaction of the tourists with the differences of education level, occupation, and salary is different.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	26
ข้อมูลทั่วไปของเกาะช้าง จังหวัดตราด.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
เกณฑ์การแปลผล.....	55
4 ผลการวิจัย.....	56
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	58
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการไกด์แบ็คทรีสอร์ท อำเภอกะชัง จังหวัดตราด.....	58
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	65
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	73
สรุปผลการวิจัย.....	73
อภิปรายผล.....	76
ข้อเสนอแนะ.....	79
บรรณานุกรม.....	80
ภาคผนวก.....	85
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การแปลความหมายค่าคะแนนและการกำหนดช่วงความกว้างของคะแนน แต่ละระดับความพึงพอใจ.....	55
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไป ของกลุ่มตัวอย่าง.....	56
3	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไก่อแบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการบริการอย่างเสมอภาค.....	59
4	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการให้บริการไก่อแบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา.....	60
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการไก่อแบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการบริการอย่างเพียงพอ.....	61
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการไก่อแบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง.....	62
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการให้บริการไก่อแบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ด้านจัดบริการอย่างก้าวหน้า.....	63
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภาพรวมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวไทยต่อการให้บริการไก่อแบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด.....	64
9	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของไก่อแบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด.....	65
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของไก่อแบ้ฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ....	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของไก่อैंฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของไก่อैंฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของไก่อैंฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....	68
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของไก่อैंฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ.....	69
15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของไก่อैंฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	70
16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของไก่อैंฮัท รีสอร์ท อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	71
17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	72

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
---	---------------------------	---

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University