**อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในร้านอาหารริมทะเลในชายหาด ~~สมิหรา~~สมิหลา จังหวัดสงขลา**

รรินา มุกดา1 , สิริชนก อินทะสุวรรณ์2 , ธัญวรัตน์ คงนุ่น3**,** ยุสรอ โอมณี4

**บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าของร้านอาหารริมทะเลในชายหาด~~สมิหรา~~สมิหลาจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวผู้ที่เคยใช้บริการร้านอาหารริมทะเลชายหาด~~สมิหรา~~สมิหลาจังหวัดสงขลา อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายใน 1 เดือนที่ผ่านมา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,000 – 20,000 บาท โดยมีระดับความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก (ควรระบุค่าสถิติด้วย) ในส่วนของคุณภาพการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านความเชื่อมันต่อคุณภาพบริการมากที่สุด (ควรระบุค่าสถิติด้วย) รองลงมาคือ การดูแลเอาใจใส่ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง และความเป็นรูปธรรมของบริการตามลำดับ และตัวแปรทุกตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

**คำสำคัญ** : คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจ~~ของลูกค้า~~ นักท่องเที่ยว ชายหาด~~สมิหรา~~สมิหลา

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1 อาจารย์ หลักสูตรการตลาด คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, จังหวัดสงขลา 90110

2 อาจารย์ หลักสูตรการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, จังหวัดสงขลา 90110

3 อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, จังหวัดพิษณุโลก, 65000

4 อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยรายภัฏภูเก็ต, จังหวัดภูเก็ต, 83000

1 Lecturer, Faculty of Management Sciences Songkhla Rajabhat University, Songkhla 90000

2 Lecturer, Faculty of Management Sciences Songkhla Rajabhat University, Songkhla 90000

3 Lecturer, College of Local Management and Development Pibulsongkram Rajabhat University, Phitsanulok , 65000

4 Lecturer, Faculty of Humanities & Social Sciences Phuket Rajabhat University, Phuket 83000

**Influence of Service Quality of Thailand Tourist Satisfaction impact of Thai Seafood restaurant in Samila Beach Songkhla province**

Rarina Mookda, Sirichanok Intasuwan, Sirikanya Chotchoung, Tunwarat Kongnun,

Yusraw O-manee

**Abstract**

The purpose of this study is to examine the influence of service quality on tourists satisfaction of Thai Seafood restaurant in Samila Beach Songkhla province.

. The respondent for this study is customer who used the service at Thai Seafood restaurant in Samila Beach Songkhla province within a month. The respondents group contained 400 persons selected by convenience sampling. The descriptive analysis was used to provide percentage, average score and standard deviation

In addition, the multiple regression analysis was manipulated to examine the relationship between dependent variable and independent variables.

 The result of the study showed that majority of samples were female had age range between 30-39 years and educational level of bachelor’s degree, worked as a private firm employees and earned in range between 15,000 - 20,000 baht per month in average. The respondents expressed opinion toward the overall for customer satisfaction was satisfied level. In terms/ Regarding of service quality, the respondents had the level of satisfaction in service quality in each aspect as follows: Belief in service quality was the most followed by caring. Reliability, responsiveness and objectivity of the respective services, resulting every variable influences satisfaction.

**Keywords** : service quality, customer satisfaction, Samila Beach