

อิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในร้านอาหารริมทะเลใน ชายหาดสมิหลา จังหวัดสงขลา

รรินา มุกดา¹, สิริชนก อินทะสุวรรณ², ธัญวรัตน์ คงนุ่น³, ยุสรอ โอมนิ⁴

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพการบริการที่มีต่อความพึงพอใจของลูกค้าของร้านอาหารริมทะเลในชายหาดสมิหลา จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวผู้ที่เคยใช้บริการร้านอาหารริมทะเลชายหาดสมิหลา จังหวัดสงขลา ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2563 ถึง เดือนกรกฎาคม 2563 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 400 ชุด และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีรายได้ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 15,000 – 20,000 บาท โดยมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากในส่วนของคุณภาพการบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในคุณภาพการบริการในแต่ละด้านที่มีนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนี้ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจมากที่สุด ด้านความเป็นรูปธรรม ($\beta = 0.453$) รองลงมาคือด้านการดูแลเอาใจใส่ ($\beta = 0.241$) ด้านการตอบสนอง ($\beta = 0.105$) ด้านความเชื่อมั่นต่อคุณภาพบริการ ($\beta = 0.100$) และด้านความน่าเชื่อถือ ($\beta = 0.080$) ตามลำดับ และตัวแปรทุกตัวมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ

คำสำคัญ : คุณภาพการบริการ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชายหาดสมิหลา

¹ อาจารย์ หลักสูตรการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, จังหวัดสงขลา 90110

² อาจารย์ หลักสูตรการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, จังหวัดสงขลา 90110

³ อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, จังหวัดพิษณุโลก, 65000

⁴ อาจารย์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 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

Purpose of this study was to examine the influence of service quality on the tourists satisfaction of Thai Seafood restaurant in Samila Beach located in Songkhla province.

. For that matter, the respondent for this study were the tourists who used the service at the aforementioned restaurant in Samila Beach, Songkhla province. Four hundred (400) respondents were selected by convenience sampling in the data collection phase executed during May – July 2020. Descriptive statistical analysis was performed to obtain the percentage, average score and standard deviation. In addition, inferential statistical analysis was performed applying multiple regression analysis to examine the relationship between the dependent and independent variables of the study. The result of the study showed that majority of the samples were female, and had the age range between 30-39 years with the educational level of bachelor's degree. They worked as a private firm employees and earned between 15,000 – 20,000 bath per month on average. The respondents option toward the overall tourist satisfaction was shown at the 'satisfied' level. In terms of service quality, the respondents had the level of satisfaction in service quality with a statistically significant difference at the 0.05 level. Following are the values along with the factors : Tangibles ($\beta = 0.453$), Empathy ($\beta = 0.241$), responsiveness ($\beta = 0.105$), Assurance ($\beta = 0.100$) and Reliability ($\beta = 0.080$) respectively objectivity of the respective services, resulting every variable influences satisfaction.

Keywords : service quality, tourist satisfaction, Samila Beach