

| | |
|------------------|---|
| ชื่อวิทยานิพนธ์ | ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา |
| ผู้วิจัย | นางสาวจันทนา จันทรโชติ |
| ปริญญา | ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา ยุทธศาสตร์การพัฒนา |
| ประธานที่ปรึกษา | รองศาสตราจารย์ ดร.บัญชา สมบูรณ์สุข |
| กรรมการที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสมัย ผลพุกภัยไพโร |

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพเศรษฐกิจ สังคม และการใช้บริการของผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ และเพื่อเสนอแนะยุทธศาสตร์การให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงพรรณนา และเชิงปริมาณ ด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และนักท่องเที่ยวทั่วไปที่ใช้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากผู้ประกอบการการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา จำนวน 326 คน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 34.66 ปี นับถือศาสนาพุทธ สถานภาพโสด ส่วนใหญ่รับราชการ รองลงมาเป็นพนักงานเอกชน การศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยมากกว่า 20,000 บาท เคยใช้บริการการท่องเที่ยว เฉลี่ย 2-3 ครั้ง โดยส่วนใหญ่ใช้บริการท่องเที่ยวกับเพื่อนฝูง ได้รับข่าวสารโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จจากเพื่อนมากที่สุด ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมความเหมาะสมในการจัดการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษาความพึงพอใจ สามารถแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ โรงแรม/ที่พัก การต้อนรับของพนักงาน รถ/พาหนะที่บริการ มีคุณภาพ และโปรแกรมสถานที่ที่นำเสนอ 2) ความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ความปลอดภัย ระบบประกันอุบัติเหตุ การติดต่อสื่อสาร สาธารณูปโภค ระเบียบขั้นตอนในการเดินทาง คุณภาพการให้บริการในการจัดการท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายและราคา การโฆษณาประชาสัมพันธ์ การส่งเสริมและให้ความรู้ระหว่างการท่องเที่ยว การให้รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น เส้นทางเดินทาง การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค การให้บริการและส่งเสริมหลังการขาย และโปรแกรมที่เสนอของผู้ประกอบการ

และ 3) ความพึงพอใจในระดับน้อย ได้แก่ ของที่ระลึก/รางวัลพิเศษ การให้รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น แผนที่นำเที่ยว การร่วมกิจกรรม/สันทนาการในระหว่างการท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อศึกษาภาพรวมความพึงพอใจในทุกประเด็นพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินการให้บริการการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ ประสบการณ์ในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ การได้รับสิ่งอำนวยความสะดวก พฤติกรรมผู้ประกอบการท่องเที่ยว และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐาน

การศึกษาปัญหาในการใช้บริการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จของผู้ประกอบการท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลา พบว่า ปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ผู้รับบริการท่องเที่ยวประสบได้แก่ เวลาในการให้ผู้รับบริการเที่ยวชมมีจำกัดไม่พอเพียงทำให้ไม่ค่อยได้รับความรู้จากแหล่งท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ รองลงมาเป็นการจัดนำเที่ยวที่ไม่เป็นไปตามโปรแกรมนำเสนอ การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวน้อย สาธารณูปโภคในการท่องเที่ยวไม่พร้อม แหล่งท่องเที่ยวบางแห่งไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะให้ความรู้ราคาแพงเมื่อเทียบกับการบริการที่นำเสนอ ความเป็นกันเองระหว่างไกด์กับนักท่องเที่ยวมีน้อย อาหารไม่ถูกปาก ในขณะที่ปัญหาที่พบน้อยที่สุดคือ ผู้นำเที่ยวไม่ค่อยแก้ปัญหาในระหว่างการนำเที่ยว และมีข้อเสนอแนะคือ ผู้ประกอบการควรจัดโปรแกรมให้เหมาะสมกับเวลาเที่ยวชมในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยว รองลงมาคือ ควรมีการแจ้งและให้ความรู้เกี่ยวกับสถานที่ที่เที่ยวชม มีการแก้ปัญหาให้กับผู้ท่องเที่ยว ในขณะที่ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภค สิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ในขณะที่ข้อเสนอแนะที่น้อยที่สุดได้แก่ ปรับปรุงระบบความปลอดภัยในระหว่างการท่องเที่ยว

Thesis Title : The Factors Relating to the Satisfaction of Tourists with the Implementation of the Package-Tour Service by Tourist Entrepreneurs in Songkhla Province.

Researcher : Miss Jantana Jantarachote **Academic year** : 2008

Degree : Master of Arts Program in Development Strategy.

Thesis advisors : 1. Associate Professor Dr. Buncha Somboonsuke
2. Assistant Professor Dr. Pissamai Polprukprai

Abstract

The objectives of this research were to study economic and social conditions, the patronizing of package-tour service by clients, and the factors relating to the clients' satisfaction with the implementation of the package-tour service, as well as to propose a strategy of package-tour service to be provided by tourist entrepreneurs in Songkhla Province. The research made use of descriptive and quantitative research techniques by administering a questionnaire to a sample group of 326 tourists from state and private agencies as well as tourists in general who patronized the package-tour service offered by tourist entrepreneurs in Songkhla Province.

The findings of the study were as follows. Most of the tourists were female and single, 34.66 years of age on the average, and professed Buddhism. Most were in government service, with employees of private firms being next in line. Most held bachelor's degrees, earned more than 20,000 baht on the average, had made use of tourist service two-three times before, most going with friends, and received information on a tour program from friends most of all. As a whole, this kind of service was considered appropriate at a moderate level.

From the study of satisfaction, three levels of satisfaction could be classified: 1) at a high level was the satisfaction with hotels/accommodations, reception by personnel, car/vehicle service, guides, and tour programs offered; 2) at a moderate level was the satisfaction with safety, accident insurance system, communications, public utilities, travel regulations and procedures, quality of tourist service, expenses and prices, public relations, the educational side of tours, detailed information on tourist sites such as routes, ways of overcoming problems and obstacles, service rendered and promotion after sale, and programs as offered by entrepreneurs; and 3) at a

low level was the satisfaction with souvenirs/special prizes, detailed information available on tourists spots such as tourist maps, participation in activities/recreational programs in the course of a tour, and being a part of a tour. As a whole, the satisfaction on all counts was found to be at a moderate level.

The factors relating to the clients' satisfaction with the said service were age, experience in that kind of service, availability of conveniences, behaviors of tour entrepreneurs, and human relations on the part of these entrepreneurs, thus confirming the hypothesis.

The problems studied regarding the said service were as follows. The foremost problem experienced by tourist clients was that the time provided was insufficient for tourists to learn fully from tourist spots. Next in line were these problems: a tourist program deviating from what had been proposed, scarce data and information on tourist sites, inadequate public utilities provided on a tour, too sparse data on some tourist spots to be educational, too expensive service compared to what is actually offered, little warmth between guides and tourists, and unappetizing food. The problem that was found the least was about tour guides not solving problems while on duty. These suggestions were made. Tour entrepreneurs should arrange programs so that an adequate amount of time is devoted to each tourist spot. Next in importance were the following: tourists should be notified of places they are about to visit, with information provided about them; tourists on a tour should be helped with problems; and measures should be provided to improve public utilities and facilities during a tour. The suggestion least found was about improving a safety system on the course of a tour.