

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อธุรกิจการท่องเที่ยว ศึกษากรณีเขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของธุรกิจการท่องเที่ยว เขตอำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ 300 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มแรก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่รับบริการจากร้านค้า จำนวน 100 คน กลุ่มสอง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่รับบริการจากร้านอาหาร จำนวน 100 คน กลุ่มสาม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่รับบริการจากบริษัททัวร์ จำนวน 100 คน โดยกำหนดตัวอย่างทั้งหมดรวม 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ เพศ สถานภาพ เชื้อชาติ ประสบการณ์การมาเที่ยวครั้งแรก ระยะเวลาในการพักอาศัย ผู้ร่วมเดินทาง ผู้แนะนำให้มาเที่ยว สื่อโฆษณา และรายได้

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจด้าน สถานที่ท่องเที่ยว, สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม, ร้านอาหาร บาร์ และแหล่งท่องเที่ยวกลางคืน, ร้านขายของที่ระลึกและห้างสรรพสินค้า, บริษัทตัวแทนจัดจำหน่ายและผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับทัวร์, สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่จะสนับสนุนส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) ของข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม นำมาทำการวิเคราะห์และหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละของความถี่ จำนวนเพื่อแสดงลักษณะข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของกลุ่ม ค่าเฉลี่ย จำนวนเพื่อแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ เมื่อได้ข้อมูลในรูปแบบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเสร็จเรียบร้อยแล้ว ได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำการอภิปรายสรุปผลการศึกษาในรูปแบบพรรณนา โดยใช้ตารางข้อมูลประกอบการอภิปรายผลการศึกษา

### ผลการวิจัย สรุปได้ดังนี้

ผู้วิจัยศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่านักท่องเที่ยวจำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นผู้ชายมาเที่ยวเป็นครั้งแรกมีอายุระหว่าง 21—30 ปี มีเชื้อชาติแถบกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย มีอาชีพเสมียนและเจ้าหน้าที่สำนักงานมีรายได้ 25,001—50,000 เหรียญ สถานภาพสมรสและเดินทางมากับคู่สมรส เพราะ

ได้รับการแนะนำจากสื่อการท่องเที่ยวโดยรับรู้ข้อมูลจากสื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีความต้องการพักอาศัยอยู่ 6—10 วัน มีระดับความพึงพอใจต่อธุรกิจการท่องเที่ยวในจังหวัดสุราษฎร์ธานีรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

ด้านสถานที่ท่องเที่ยว พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งสถานที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมและวิถีทางธรรมชาติ และด้านสถานที่ประวัติศาสตร์ และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือร้านขายของ และร้านสะดวกซื้อต่าง ๆ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ามีความพอใจในระดับพอใจมาก ทั้งในเรื่องราคา (ราคาห้อง,อาหาร การบริการอื่น ๆ )และเรื่องกลุ่มผู้บริหาร และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านการโฆษณา

ด้านร้านอาหารบาร์และแหล่งท่องเที่ยวกลางคืนในระดับพอใจมาก ทั้งสถานที่ตั้ง สถาปัตยกรรมและการตกแต่งและด้านผู้บริหารมีความเอื้อเฟื้อ และสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านดนตรี / เกมส์

ด้านร้านขายของที่ระลึกและศูนย์การค้าพอใจในระดับมาก ทั้งด้านราคา และความหลากหลายของสินค้า และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการบริการได้แก่ การซื้อสินค้า,การส่งสินค้า และการบริการ)

ความพึงพอใจต่อธุรกิจการท่องเที่ยวด้านร้านบริษัทตัวแทนจัดจำหน่ายและผู้ปฏิบัติเกี่ยวกับทัวร์ในระดับพึงพอใจปานกลาง ได้แก่การบริการในการจองที่พักและการขนส่ง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานในระดับความพึงพอใจปานกลาง และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการให้บริการด้านรถไฟ / สถานีรถไฟ

The research of "Tourists' Satisfaction with the Tourist Businesses of Muang District Suratthani Province" had an object to study satisfactions of tourists with businesses in Muang District Suratthani Province.

A group of case study in this research is consisted of three hundreds foreigners. They are separated into a group of hundred people: 1) getting service from shops 2) getting service from restaurants 3) getting service from group tours.

In this research, the questionnaire is used. There are three parts:

1) Back ground information: age, occupation, gender, status, nationality, experience, time of stay, people who come with adviser, information and income.

2) General Satisfaction: Tourist Places, Decorations, Restaurant and Night life, Souvenir shops and Departmental stores, Agencies and Tour Guides, and Basic need travelers.

3) Comments: comments to support tourist businesses to make it more powerful and attractive for the tourists.

Quantitative Analysis is used in this research. After changing information by using SPSS program to percentage, this information will be translated by descriptive analysis. And the tables of information's are also used.

The result showed that:

The researcher studied the scale of tourists' satisfaction with the tourists' businesses in Muang District Suratthani Province. It showed that most of the tourists are men, 20-30 year old, Scandinavians and clerk and officer. They got paid around 25,000-50,000 Dollars a year. They were couple and most of them came as husband and wife. They came here because they were advised from tourist information centers and internet web sites. They most need to stay here 6-10 days. On the average, the tourists are satisfied as the middle level. So this can separated in to a group as the following:

1) Tourist Place: it showed that the tourists are satisfied in the high level for historical place and cultural place. But the tourists are satisfied in the low level for shops and convenient stores.

2) Decoration: it showed that the tourists are satisfied in the high level for cost and staff. But the tourists are satisfied in the low level for advertisement.

3) Restaurant and Night Life: it showed that the tourists are satisfied in the high level for place and arts so the staff had a service-mind as well as they can speak English. But the tourists are satisfied in the low level for music and games.

4) Souvenir shop and Department store: it showed that the tourists are satisfied in the high level for the cost and variety of goods. But the tourists are satisfied in the low level for services such as buying, sending and servicing.

5) Agencies and Tour Guides: it showed that the tourists are satisfied in the middle level such as booking, reservation and traveling.

6) Basic Need for decoration: it showed that the tourists are satisfied in the middle level. And for the train service is in the low level.