

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต พังงา และ กระบี่ มีวัตถุประสงค์ 2 ข้อคือ 1) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต พังงา และ กระบี่ และ 2) เพื่อทราบปัญหา และ อุปสรรค ของแต่ละผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่รวบรวมอยู่ในกรอบการวิจัยประกอบด้วย 5 องค์ประกอบดังต่อไปนี้คือ สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) การคมนาคมขนส่งและ สิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว (Access) การบริการที่พัก (Accommodation) กิจกรรมสันทนาการต่างๆ (Activities) และ สิ่งอำนวยความสะดวก ณ แหล่งท่องเที่ยว (Destination amenities) ประกอบกับปัจจัยหลักของความพึงพอใจ คือ คุณภาพการบริการ คุณภาพสินค้า และราคา เป็นองค์ประกอบสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากนักท่องเที่ยวชี้ให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเกือบทุกผลิตภัณฑ์ในทั้งสามจังหวัดจัดว่าอยู่ในกลุ่มระดับ พอใจ ที่พัก (Accommodation) เป็นผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่เป็นที่พึงพอใจมากที่สุดของทั้งสามจังหวัด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภูเก็ต และ กระบี่ เมื่อเปรียบเทียบระหว่างสามจังหวัดโดยภาพรวม นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมากกว่า กระบี่ และกระบี่มากกว่าพังงา ตามลำดับ ซึ่งเจ้าบ้านก็มีความเห็นสอดคล้องกับความเห็นของ นักท่องเที่ยว ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าทั้งสาม จังหวัด มีปัญหาทางด้านการท่องเที่ยวหลายประการที่คล้ายกัน โดยเฉพาะ ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว และ ความสะดวกในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว ผู้วิจัยได้เสนอข้อแนะนำให้ทั้งสามจังหวัดร่วมกันทำการปรับปรุงแก้ไขผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวที่เป็นจุดอ่อนเพื่อสนองตอบต่อความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว

คำหลัก: ผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว ภูเก็ต พังงา กระบี่

ABSTRACT

The objectives of the study “Tourist Satisfaction with Tourism Products in Phuket, Phang Nga, and Krabi” are twofold. Firstly, it aims to measure the satisfaction level of tourists in relation to the tourism products in these specimen Thai provinces i.e. Phuket, Phang Nga, and Krabi. Secondly, it seeks to identify any problems and the reasons of them that may cause tourist dissatisfaction. The term “tourism product” as defined in this research includes five components, the 5 As, namely Attractions, Access, Accommodation, Activities and Amenities. Service quality, product quality and price, the three major factors of satisfaction, are also incorporated into this research.

The findings from this research, in fact, reveal that almost all components of tourism products from the selected area are rated “satisfied” by the tourists. The accommodation sector receives the highest level of satisfaction in all three provinces, and particularly so in Phuket and Krabi. When comparing the overall tourist satisfaction levels that are found in these three provinces, it appears that tourists are more satisfied with the tourism products available in Phuket than those in Krabi and similarly with those in Krabi compared with those in Phang Nga respectively. These findings are shared by the majority of hosts (i.e. those managers both in the private sector and in government bodies, who are responsible for tourism management) in each province. This study reveals that there are similar problems to be found among the tourism products available in these three provinces. In fact, ‘Access’ and ‘Attraction’ are the two areas that post most concerns. As a result, the researchers therefore propose a set of recommendations suggesting that all three provinces cooperate in resolving the mutually shared problems to address effectively the concerns that have been expressed by both tourists and hosts.

Key Words: Tourism products, satisfaction, tourists, Phuket, Pang Nga and Krabi