

เปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

อรุณพร อธิมาตรไมตรี^{1*}, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว², สุเทพ ทิพย์ธารา³

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย, ²ดร.อาจารย์, ³รองศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประชากร ได้แก่ นักท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จำนวน 28,663 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 394 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัย พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศ วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหที่แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นความเพียงพอของร้านค้า และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประเด็นความสวยงามของสถานที่และบรรยากาศ ความหลากหลายของสินค้า คุณภาพของสินค้าที่ระลึกและของฝาก และการจูงใจนักท่องเที่ยวเรื่องการเดินทางและสิ่งแวดล้อม เช่น การไม่ใช้กล่องโฟม การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำ การคัดแยกขยะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นสถานที่จอดรถ และการบริการของพ่อค้าแม่ค้า เช่น มีอัยยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความถี่ในการเที่ยวต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความถี่ในการเที่ยวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นการดูแลรักษาความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การบริหาร, การท่องเที่ยว, ตลาดน้ำคลองแห

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เป็นเครื่องมือที่มีอำนาจให้มีการเปลี่ยนแปลงพื้นที่ได้เป็นอย่างมาก เปรียบเสมือนธุรกิจที่มีมนุษย์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญเป็นธุรกิจของความดีอกดีใจ ทศนคติ และอารมณ์ สิ่งสำคัญที่สุดของธุรกิจการท่องเที่ยว คือการทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด (เปรมวดี ณ นครพนม, 2545) ถ้าการท่องเที่ยวมีการจัดการและการบริหารที่ดี ก็จะสามารใช้พื้นที่ที่เป็นทรัพยากรธรรมชาตินั้นได้ และมี

ความสอดคล้องกับความคิดเห็นและเหตุผลของคนในท้องถิ่น เพื่อให้ได้ให้การส่งเสริม ในระดับชาติ นโยบายควร จะเจาะจงลงไปในแต่ละด้านโดยพิจารณาปัจจัยที่สำคัญพื้นฐานของชุมชน ถ้าเป็นไปได้ก็ควรจะให้มีการแข่งขัน เพื่อเพิ่มจุดเด่นในตลาด การสร้างแนวทางการจัดการสิ่งแวดล้อมให้มีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืนตลอดไป การ ตอบสนองนั้นต้องไม่มีการกีดกันในการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ (Adriana. อ้างถึงในเดชา ใต้สูงเนิน. 2543: 18)

การบริหารจัดการ หรือแม้แต่การนำหลักธรรมาภิบาลมาเป็นหลักการที่นำมาใช้บริหารงานเพื่อช่วย สร้างสรรค์และส่งเสริมองค์กรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพ อาทิ พนักงานต่างทำงานอย่างซื่อสัตย์สุจริตและ ขยันหมั่นเพียร ทำให้ผลประกอบการขององค์กรธุรกิจนั้นขยายตัว นอกจากนี้แล้ว ยังทำให้บุคคลภายนอกที่ เกี่ยวข้อง ศรัทธาและเชื่อมั่นในองค์กรนั้นๆ อันจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรที่โปร่งใส ย่อม ได้รับความไว้วางใจในการร่วมทำธุรกิจ รัฐบาลที่โปร่งใสตรวจสอบได้ ย่อมสร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและ ประชาชน ตลอดจนส่งผลดีต่อเสถียรภาพของรัฐบาลและความเจริญก้าวหน้าของประเทศ (สารานุกรมเสรี. ออนไลน์. 2553: 1) โดยเฉพาะการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารการท่องเที่ยวแล้วก็จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจมากที่สุด

ตลาดน้ำคลองแห วัฒนศิลป์ถิ่นใต้” เป็นตลาดน้ำเชิงวัฒนธรรมแห่งแรกและอีกแห่งหนึ่งที่มีความสำคัญ ทางเศรษฐกิจของจังหวัดสงขลา ด้วยระยะเวลาเพียง 1 ปี ตลาดน้ำคลองแหมีผู้คนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดย ได้รับความนิยมนิยมและประสบความสำเร็จอย่างเกินความคาดหมาย นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างประเทศ เช่น มาเลเซีย สิงคโปร์ รวมถึงพี่น้องไทยพุทธ ไทยมุสลิมจากสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ต่างพร้อมใจกันมาเยือนตลาด น้ำแห่งนี้จำนวนมากอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ จนกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวแห่งใหม่ของจังหวัดสงขลา สามารถ สร้างงาน สร้างรายได้ให้กับชาวบ้านในชุมชนอย่างมากมาย (เลขา เกลี้ยงเกล้า. ออนไลน์. 2552: 1)

ดังนั้นนักท่องเที่ยว จะมีความพึงพอใจมากที่สุดองค์กรจะต้องอาศัยการบริหารจัดการที่ดี เนื่องจากการ บริหารจัดการเป็นกระบวนการของกิจกรรมที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและมีการประสานงานกันระหว่างกิจกรรม ต่าง ๆ ซึ่งผู้บริหารต้องเข้ามาช่วย เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กรนั้น ๆ ตลาดน้ำคลองแหก็เช่นเดียวกัน มีการ บริหารจัดการอย่างมีแบบแผนของนายกเทศมนตรีเมืองคลองแห จึงส่งผลให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวอีกแห่งหนึ่ง ที่ ได้รับความนิยมนิยม และประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว

จากปรากฏการณ์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจจะศึกษาความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยว ของตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งการศึกษารั้งนี้จะเป็นแนวทางหนึ่งในการแก้ไขปัญหา และช่วยส่งเสริมในการปรับปรุงการบริหารตลาดน้ำคลองแหต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัด สงขลา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเที่ยวตลาดน้ำคลองแห ต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเที่ยวตลาดน้ำคลองแหต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหที่แตกต่างกัน

วิธีการวิจัย

ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา จำนวน 28,663 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามานะ (Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 394 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของตลาดน้ำคลองแห เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จากนั้นสร้างแบบสอบถามและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และรับข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยหาค่า IOC (Index of item objective concurrence)

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลการตอบแบบสอบถามมาคำนวณหา ความเชื่อมั่น (Reliability)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขอหนังสือรับรอง และแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จากนั้นนำไปแสดงต่อเทศบาลตำบลคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยเดินทางไปเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปหาค่าจำนวน และร้อยละ

2. วิเคราะห์ความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. วิเคราะห์เปรียบเทียบการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห หาค่า t-test และ F-test

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา รายได้
เฉลี่ยต่อเดือน ความถี่ในการเที่ยวตลาดน้ำคลองแหต่อเดือน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	136	34.52
หญิง	258	65.48
2. อายุ		
น้อยกว่า 20 ปี	59	14.97
20-29 ปี	164	41.62
30-39 ปี	97	24.62
40-49 ปี	43	10.91
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	31	7.87
3. วุฒิทางการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	161	40.86
ปริญญาตรี	199	50.51
สูงกว่าปริญญาตรี	34	8.63
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	176	44.67
10,000-15,000 บาท	152	38.58
15,001-20,000 บาท	39	9.90
มากกว่า 20,000 บาท	27	6.85
5. ความถี่ในการเที่ยวตลาดน้ำคลองแหต่อเดือน		
1-2 ครั้ง	106	26.90
3-4 ครั้ง	70	17.77
มากกว่า 4 ครั้ง	37	9.39
ไม่แน่นอน	181	45.94
รวม	394	100.00

จากตาราง 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.48 ในขณะที่เพศชายมีเพียงร้อยละ 34.52 มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 41.62 รองลงมาคืออายุ 30-39 ร้อยละ 24.62 โดยมากมีวุฒิทางการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 50.51 รองลงมาคือต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 40.86 โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 44.67 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-15,000 บาท ร้อยละ 38.58 และมีความถี่ในการเที่ยวตลาดน้ำคลองแหต่อเดือนที่ไม่แน่นอน ร้อยละ 45.94 รองลงมา คือ 1-2 ครั้ง ร้อยละ 26.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยว จำแนกรายประเด็นและภาพรวม

ความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยว	\bar{X}	S. D.	ระดับ
1. การได้รับข้อมูล ข่าวสารของตลาดน้ำ	3.06	1.10	ปานกลาง
2. ความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยว	3.43	0.90	ปานกลาง
3. สถานที่จอดรถ	3.09	0.83	ปานกลาง
4. การต้อนรับและดูแลจากเจ้าหน้าที่	3.01	0.87	ปานกลาง
ความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยว	\bar{X}	S. D.	ระดับ
5. การดูแลรักษาความปลอดภัย	3.16	0.86	ปานกลาง
6. ความสวยงามของสถานที่และบรรยากาศ	3.47	0.88	ปานกลาง
7. ความเป็นเอกลักษณ์ของตลาดน้ำคลองแห	3.50	0.91	มาก
8. ความเพียงพอของร้านค้า	3.50	0.89	มาก
9. ความหลากหลายของสินค้า	3.40	0.96	ปานกลาง
10. คุณภาพของสินค้าที่ระลึกและของฝาก	3.33	0.87	ปานกลาง
11. ความสมเหตุสมผลของราคากับคุณภาพของสินค้า	3.30	0.84	ปานกลาง
12. การบริการของพ่อค้าแม่ค้า เช่น มีธรรมาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	3.46	0.86	ปานกลาง
13. ความสะอาด สด ใหม่ของสินค้า	3.51	0.85	มาก
14. เลือกใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม	3.58	0.94	มาก
15. ความเพียงพอของถึงขยะ	3.21	0.87	ปานกลาง
16. ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ	3.06	0.83	ปานกลาง
17. การจูงใจนักท่องเที่ยวเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การไม่ใช้กล่องโฟม การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำ การคัดแยกขยะ	3.39	0.96	ปานกลาง
ภาพรวม	3.32	0.61	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่าระดับความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแห อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32 เมื่อพิจารณาในแต่ละรายประเด็น พบว่า นักท่องเที่ยวมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก 3 อันดับแรก คือ ประเด็นเลือกใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาเป็นประเด็นความสะอาด สด ใหม่ของสินค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และประเด็นความเป็นเอกลักษณ์ของตลาดน้ำคลองแห และความเพียงพอของร้านค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาจำแนกตามเพศ อายุ วุฒิทางการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการเที่ยวตลาดน้ำคลองแหต่อเดือน

ความพึงพอใจ	t-test/F-test				
	เพศ	อายุ	วุฒิทางการศึกษา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ความถี่ในการเที่ยวต่อเดือน
1. การได้รับข้อมูล ข่าวสารของตลาดน้ำ	-.895	.505	.198	.658	1.953
2. ความสะดวกในการเดินทางมาท่องเที่ยว	.389	1.224	.992	1.981	2.082
3. สถานที่จอดรถ	-1.896	1.479	.419	3.026*	1.007
4. การต้อนรับและดูแลจากเจ้าหน้าที่	-1.464	1.338	.689	1.093	.951
5. การดูแลรักษาความปลอดภัย	.605	.340	.338	1.204	4.379**
6. ความสวยงามของสถานที่และบรรยากาศ	-.985	3.274*	.677	1.035	.713
7. ความเป็นเอกลักษณ์ของตลาดน้ำคลองแห	-.811	1.480	.265	2.156	.134
8. ความเพียงพอของร้านค้า	-.400	4.218**	2.053	1.386	.835
9. ความหลากหลายของสินค้า	-.500	2.828*	.490	1.082	.153
10. คุณภาพของสินค้าที่ระลึกและของฝาก	-.269	2.798*	.015	.611	.130
11. ความเหมาะสมผลของราคากับคุณภาพของสินค้า	.411	.792	.249	.340	1.314
12. การบริการของพ่อค้าแม่ค้า เช่น มีอัยยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง	-1.043	.392	.403	3.017*	.063
13. ความสะอาด สด ใหม่ของสินค้า	-.627	2.240	.371	1.313	1.146
14. เลือกใช้บรรจุภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อม	.220	.581	.108	1.849	2.092
15. ความเพียงพอของถังขยะ	-1.012	3.395**	.555	1.529	2.090
16. ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำ	-.717	1.087	.190	.498	1.597
17. การจูงใจนักท่องเที่ยวเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การไม่ใช้กล่องโฟม การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำ การคัดแยกขยะ	-.017	2.498*	.071	1.742	.341

จากตารางที่ 3 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นความพึงพอใจของร้านค้า และความพึงพอใจของลักษณะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประเด็นความสวยงามของสถานที่และบรรยากาศ ความหลากหลายของสินค้า คุณภาพของสินค้าที่ระลึกและของฝาก และการจูงใจนักท่องเที่ยวเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การไม่ใช้กลองโพน การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำ การคัดแยกขยะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นสถานที่จอดรถ และการบริการของพ่อค้าแม่ค้า เช่น มีอัยราชัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความถี่ในการเที่ยวต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความถี่ในการเที่ยวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นการดูแลรักษาความปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวตลาดน้ำคลองแห อำเภอหาดใหญ่ จ.สงขลา พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประเด็นที่ได้คะแนนเฉลี่ยมาก คือ ประเด็นเลือกใช้บริการจุกจุกเพื่อสิ่งแวดล้อม ประเด็นความสะอาด สดใหม่ของสินค้า ประเด็นความเป็นเอกลักษณ์ของตลาดน้ำคลองแห และประเด็นความพึงพอใจของร้านค้า ซึ่งความพึงพอใจปัจจัยด้านการท่องเที่ยวของพ่อค้า แม่ค้า และชุมชนใกล้เคียงนั้น มีความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาประเด็นอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับได้ดังนี้ ประเด็นการมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาและใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุ่มค่า ประเด็นมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดสถานที่บรรยากาศของตลาดน้ำ ประเด็นการพัฒนา ปรับปรุงเส้นทางในการเดินทางไปตลาดน้ำ และประเด็นได้รับการดูแลสอบถามจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับปัญหา/ข้อเสนอแนะของตลาดน้ำอย่างต่อเนื่อง โดยจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจด้านการท่องเที่ยวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งถือได้ว่าไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะในส่วนของการมีส่วนร่วมของชุมชนใกล้เคียงในการเข้าไปมีบทบาทในการบริหารจัดการตลาดน้ำยังมีน้อย ซึ่งทางเทศบาลจะเน้นไปที่พ่อค้า แม่ค้าเป็นส่วนใหญ่ และปัญหาน้ำเสียเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อพ่อค้า แม่ค้า ชุมชนใกล้เคียง รวมไปถึงนักท่องเที่ยวด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่จัดการตลาดน้ำคลองแห เกี่ยวกับปัญหาน้ำเสียที่ไม่สามารถแก้ไขได้อย่างถาวร เนื่องจากตลาดน้ำคลองแหเป็นคลองที่อยู่ปลายน้ำที่ได้รับผลกระทบมาจากคลองต้นน้ำในพื้นที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นๆ แต่ก็ได้มีความพยายามในการแก้ปัญหาน้ำเสีย โดยมีความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายของกลุ่มน้ำคลองอุต๊ะเกาะที่จะเข้ามาช่วยดูแล และมีการรณรงค์ไม่ให้ชุมชนต้นน้ำปล่อยน้ำเสียทิ้งขยะลงสู่แม่น้ำลำคลอง เพื่อช่วยกันแก้ปัญหาได้อีกทางหนึ่ง

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแห.หาดใหญ่ จ.สงขลา พบว่า

2.1 เพศ วุฒิการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ วุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ บุตตะโยธี (2551: 131) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวเพศต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม ไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับ สายทิพย์ บัวเผือก (2550: 74) ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี พบว่า พศชายและหญิงมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน

2.2 อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นความเพียงพอของร้านค้า ความเพียงพอของถังขยะ ความสวยงามของสถานที่และบรรยากาศ ความหลากหลายของสินค้า คุณภาพของสินค้าที่ระลึกและของฝาก และการจูงใจนักท่องเที่ยวเรื่องการดูแลสิ่งแวดล้อม เช่น การไม่ใช้กล่องโฟม การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำ การคัดแยกขยะที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ บุตตะโยธี (2551: 131) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการท่องเที่ยวเมืองต่างกัน และมีความพึงพอใจโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยผลการทดสอบรายคู่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมน้อยกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 26-35 ปี และนักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจ โดยรวมน้อยกว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมากกว่า 45 ปี

2.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นสถานที่จอดรถ และการบริการของพ่อค้าแม่ค้า เช่น มีอัยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของธีรวัฒน์ บุตตะโยธี (2551: 132) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีรายได้เฉลี่ย 25,001-35,000 บาท จะมีความพึงพอใจโดยรวมมากกว่านักท่องเที่ยวที่มี รายได้อื่นๆ เป็นเพราะกลุ่มที่สนใจในการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และสนใจในการศึกษา โบราณสถาน และศิลปวัฒนธรรม ซึ่งสอดคล้องกับ ณรงค์ มีนวล (2547: 66) ได้ศึกษาถึงพฤติกรรมและ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มี รายได้เฉลี่ยต่างกันมีพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรีต่างกัน

2.4 ความถี่ในการเที่ยวต่อเดือน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความถี่ในการเที่ยวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นการดูแลรักษาความปลอดภัยแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้สอดคล้องกับวรรณภรณ์ วนิชชานุกร (2540: 17-18) ที่ได้อธิบายถึงองค์ประกอบพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวไว้ว่า แหล่งท่องเที่ยวที่ดีจะต้องมีสิ่งดึงดูดใจ (attraction) และต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวก (facilities) ให้กับนักท่องเที่ยวเมื่อไปถึงสถานที่ดังกล่าว และสิ่งจำเป็นที่จะต้องตามมา คือ การอำนวยความสะดวก และการบริการต่าง ๆ เพราะสำหรับผู้เยี่ยมชมเยือนยามเดินทางห่างไกลจากบ้านย่อมต้องการสิ่งจำเป็นหลายอย่างในการตอบสนองความต้องการของชีวิต สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญในการท่องเที่ยวได้แก่ ที่พัก ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม สถานบริการ และปัจจัยพื้นฐานทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องการขนส่ง (transportation) สถานที่ท่องเที่ยวที่เดินทางไปสู่สถานที่หนึ่ง จะมีความแตกต่างในด้านวัฒนธรรม ภูมิอากาศและ

ภูมิประเทศ เพื่อสัมผัสสิ่งที่แปลกออกไปจากประสบการณ์เดิม ดังนั้น การขนส่งจึงเป็นสิ่งสำคัญในการนำผู้เยี่ยมชมไปยังแหล่งท่องเที่ยวอย่างรวดเร็ว สะดวกสบาย และมีความปลอดภัย กระทั่งการต้อนรับ (hospitality) ก็เป็นสิ่งสำคัญมากที่จะทำให้ผู้มาเยี่ยมชมเดินทางกลับมาท่องเที่ยวในสถานที่เดิมนั้นเกิดความประทับใจ ในการต้อนรับดังกล่าวซึ่งจะทำให้ผู้เยี่ยมชมพร้อมที่จะเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นการต้อนรับและดูแลจากเจ้าหน้าที่ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดกว่าประเด็นในเรื่องอื่น ดังนั้น หน่วยงานจัดเจ้าหน้าที่คอยต้อนรับและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความปลอดภัย การแนะนำสถานที่ และหน่วยงานควรจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ฝ่ายต้อนรับในเรื่องการบริการลูกค้าเพิ่มมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความถี่ในการเที่ยวต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำคลองแหในประเด็นการดูแลรักษาความปลอดภัยแตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานควรเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว เช่น การติดกล้องวงจรปิดตามจุดต่างๆเพิ่มมากขึ้น ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในความปลอดภัย และส่งผลให้มีการมาเที่ยวซ้ำในครั้งต่อไปเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดน้ำอื่นๆ ในจังหวัดสงขลา

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจการบริหารด้านการท่องเที่ยวของตลาดคลองแหระหว่างกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทย นักท่องเที่ยวต่างชาติ และกลุ่มพ่อค้าแม่ค้า

บรรณานุกรม

ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี. 2551. ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ จังหวัด

สมุทรปราการ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ณรงค์ มีนวล. 2547. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี.

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สายทิพย์ บัวเผือก. 2550. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเกาะเกร็ด

จังหวัดนนทบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

เลขา เกลี้ยงเกล้า. 2552. กินอ้อม-ชิมบรรยากาศ...ที่ตลาดน้ำคลองแห. (ออนไลน์). แหล่งที่มา:

http://wbns.oas.psu.ac.th/shownews.php?news_id=80345. (วันที่ค้นข้อมูล: 20 ธ.ค. 52).

สารานุกรมเสรี.2553.ธรรมาภิบาล.(ออนไลน์).แหล่งที่มา:<http://th.wikipedia.org/wiki>. (วันที่ค้นข้อมูล: 1 พ.ค. 53).

เดชา ด้งสูงเนิน. 2543. การบริหารจัดการการท่องเที่ยวเกษตร กรณีศึกษาบ้านม่วงคำ ตำบลโป่งแยง อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชามนุษย์กับสิ่งแวดล้อม. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เปรมวดี ณ นครพนม. 2545. การศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยแบบจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต.

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.