



พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร
อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา

Tourists' behavior and satisfaction toward travelling to Khuan Khan Lao,
Phichit Subdistrict, Na Mom District, Songkhla Province.

กัญญ์ณัฐ สุวรรณอ่อน^{1*}, มณีรัตน์ รัตนพันธ์¹, ปทุมวรรณ ทองตราชู², จักรเกียรติ เมธานัย³,
ประสิทธิ์ รัตนพันธ์⁴, สิริลักษณ์ ทองพูน⁵, ภัทรินทร์ ทางรัตนสุวรรณ⁶ และณนันทนิชา ธนันวัฒนภาคย์⁷
Kannipat Suwan-on^{1*}, Maneerat Rattanaphan¹, Patumwan Thongtrachou²,
Chakkait Methanai³, Prasit Rattanaphan⁴, Siriluck Thongpoon⁵,
Pattarin Thangrattanasuwan⁶ and Nhanunnicha thanunwatthanhapal⁷

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

¹ Assistant Professor, Department of Marketing, Hatyai Business School, Hatyai University

² อาจารย์, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

² Lecturer of Department of Marketing, Hatyai Business School, Hatyai University

³ ดร., อาจารย์, สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

³ Ph.D, Lecturer of Department of Service Industries, Hatyai Business School, Hatyai University

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., นักวิชาการอิสระ

⁴ Assistant Professor, Ph.D, Independent Scholar

⁵ ดร., อาจารย์, หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิตและหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ,
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁵ Ph.D, (Business Administration) and MBA (Management and Business Development) Programs, Hatyai
Business School, Hatyai University

⁶ อาจารย์, สาขาวิชาการจัดการ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁶ Lecturer of Department of Management. Hatyai Business School, Hatyai University

⁷ นักศึกษา, สาขาวิชาการตลาด, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่

⁷ Student in Marketing Department, Hatyai Business School, Hatyai University

*Corresponding author, E-mail: kaewkanit@hu.ac.th, kannipat.s@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มา
ท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิง
ปริมาณ ศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม



วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมากับกลุ่มเพื่อน ครอบครัว และวัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นการเดินทางมาเพื่อพักผ่อน และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาทางด้านเรียงตามลำดับพบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่พัก ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านการบริการของบุคลากร ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.51) ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.63) ความพึงพอใจด้านราคา ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.55) ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.61) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.61)

คำสำคัญ: พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยว, ควนคานหลาว

Abstract

The purpose of this research is to study Tourists' behavior and satisfaction toward travelling to Khuan Khan Lao, Phichit Subdistrict, Na Mom District, Songkhla Province. This research is *quantitative* research. The data are collected by questionnaire from 400 tourists. Data analysis by statistics program for social science research and uses descriptive statistics (percentage, mean and standard deviation).

The results show that They came together with friend (s) and family. The purpose of most trips is leisure travel. Tourists' behavior and satisfaction toward travelling to Khuan Khan Lao, Phichit Sub district, Na Mom District, Songkhla Province are at highest level. When consider separately by mean sorted, the highest satisfaction is accommodation ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.47), personnel service ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.51), attraction ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.63), price ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.55), convenience ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.61) and marketing promotion ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.61)

Keywords: behavior, satisfaction, tourist, Khuan Khan Lao

บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีการขยายตัวสูง และมีบทบาทความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพราะสามารถนำเงินตราเข้าประเทศได้เป็นจำนวนมาก และมีผลต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างยิ่ง แต่แต่ละประเทศจึงจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง เพื่อเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยว ให้กับประเทศของตน และสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวให้ได้มากที่สุด แม้ว่าปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ประเทศไทยเริ่มมีการระบาดของโควิด-19 มาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การท่องเที่ยว



ชบเซา นักท่องเที่ยวเริ่มลดลงอย่างเห็นได้ชัด ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวต้องรับภาระต้นทุนค่าใช้จ่าย จนบางครั้งอาจต้องเลิกกิจการในที่สุด แต่อย่างไรก็ตามได้มีนักวิชาการหลายสาขาต่างคาดการณ์ว่า ปัจจุบันได้มีการฉีดวัคซีนสร้างภูมิคุ้มกันให้ประชากรเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่นักท่องเที่ยว ทำให้เศรษฐกิจการท่องเที่ยวอาจฟื้นตัวในช่วงปลายปี พ.ศ. 2564 และอีกทั้งรัฐบาลได้มีนโยบายเน้นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชนเพิ่มมากขึ้นด้วย (ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2560) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวคนไทยเปลี่ยนแปลงไป เน้นการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างปกติรวดเร็ว เน้นการดำเนินชีวิตแบบวิถีใหม่ หรือความปกติใหม่ (New Normal) นั่นคือ มีความยืดหยุ่นมากขึ้น เที่ยวอย่างมีจิตสำนึก และเที่ยวด้วยระยะเวลาที่ยาวนานมากขึ้น (คมชัดลึก, 2564) การท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ก่อให้เกิดการสร้างงาน กระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาค เสริมสภาพคล่องปริมาณเงินหมุนเวียน และกระตุ้นให้เกิดการบริโภคของประชาชนผ่านการท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มมากขึ้น

จังหวัดสงขลา มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีภูมิทัศน์สวยงาม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวมากขึ้น และจากกระแสความนิยมของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในชุมชน ที่เน้นธรรมชาติ รวมถึงเพื่อเรียนรู้วิถีชีวิต สุขภาพ โภชนาการของคนในแต่ละชุมชน ทำให้แต่ละชุมชนมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ เช่น เดินป่า ปีนเขา ใช้ชีวิตด้วยวิถีของคนในชุมชน เป็นต้น ทำให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวยุคใหม่ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เป็นนิยมนั้นคือ การเที่ยวภูเขา เพราะทำให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสถึงความสวยงามแบบสบาย ๆ สัมผัสบรรยากาศที่เย็นสบาย (คันสนีย์ กระจ่าง โหมม กรวรรณ สังขกร และนิเวศน์ พูนสุขเจริญ, 2564) และควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา เป็นภูเขาขนาดเล็ก ทางขึ้นเป็นถนนลูกรังและทางลาดชัน แม้การเดินทางค่อนข้างลำบาก แต่เมื่อขึ้นไปถึงยอดเขาแล้ว ทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกคุ้มค่าต่อการเดินทาง เพราะบนยอดเขาสามารถมองเห็นตัวเมืองหาดใหญ่ได้อย่างชัดเจน โดยมีสองบรรยากาศให้สัมผัส นั่นคือการชมทะเลหมอกในยามเช้า และการชมพระอาทิตย์ตก ผ่านเมืองหาดใหญ่ในยามเย็น ปัจจุบันได้มีนักท่องเที่ยว เดินทางมาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลาเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา พฤติกรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการของคนในชุมชนตำบลพิจิตร เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการปรับปรุงและพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการ ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา
- 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา

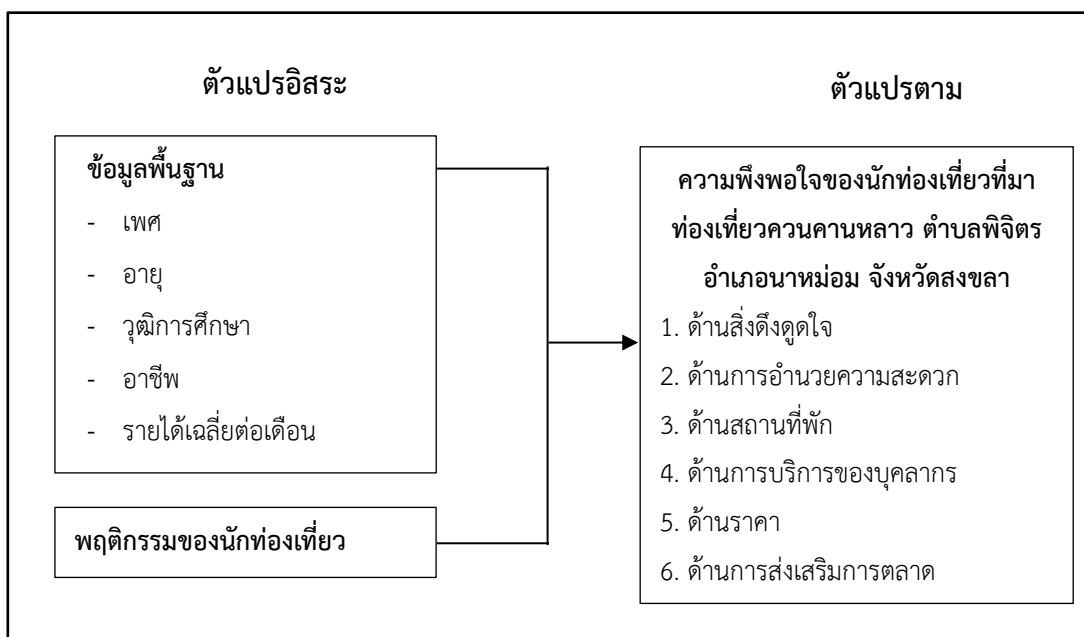
แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว (Tourist's Behavior) แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ นักท่องเที่ยวต่างชาตินักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Inbound Tourism) นักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) และนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวออกประเทศ (Outbound Tourism) (วรรณาวงษ์วานิช, 2546) สำหรับงานวิจัยนี้ เน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Tourism) ซึ่งเป็นการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีถิ่นพำนักในประเทศไทย และเดินทางท่องเที่ยวอยู่ภายในประเทศไทย ซึ่งคือควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 ประการ ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจการท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยว สถานที่พัก การให้บริการของแหล่งท่องเที่ยว ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และกิจกรรมในสถานที่ท่องเที่ยว (Buhalis, 2000 & Pelasol, 2021)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (Tourist's Satisfaction) ประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการคือ คุณภาพการบริการ คุณภาพสินค้า ราคา ปัจจัยตามสถานการณ์ และปัจจัยส่วนบุคคล เป็นต้น (Zeithaml and Bitner, 2009) โดยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ถือเป็น การแสดงออกที่ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นการแสดงออกที่เป็นนามธรรม สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกที่สลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่สนองต่อความต้องการของบุคคลเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ (Kotler & Kevin, 2006)

สำหรับกรอบแนวคิดพฤติกรรม และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา ดังภาพที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการศึกษา และการดำเนินการวิจัย

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง โดยประชากรที่สนใจในการศึกษาคั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient Sampling) เพื่อความสะดวกในการเก็บแบบสอบถาม สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บแบบสอบถาม คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Cochran (1977) ประเมินค่าสัดส่วนของกลุ่มประชากรที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 384 ตัวอย่าง จึงจะสามารถประมาณค่าร้อยละได้ และเพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือว่าได้ผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา ซึ่งเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลาทั้งนี้ ทุกข้อคำถาม ใช้มาตราวัด 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด; 2 = น้อย; 3 = ปานกลาง; 4 = มาก; 5 = มากที่สุด) โดยมีระดับการจัดลำดับ Likert-type scale เป็นเกณฑ์ในการประเมิน (Likert, 1967)

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการศึกษาค้นคว้าเอกสารวิชาการ หนังสืองานวิจัย วิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา ใช้ระดับค่าสถิติ ด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)



ผู้วิจัยมีเกณฑ์การแปลความหมาย (พล เหลืองรังษี, 2561) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนควนหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนควนหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 58.3 และเพศหญิง ร้อยละ 41.8 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 61.8 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 19.0 วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญา ร้อยละ 33.8 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 28.0 รองลงมาคือค้าขาย ร้อยละ 28.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 47.0 รองลงมาคือ รายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 25.3

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนควนหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนควนหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา คือ ท่องเที่ยว/ พักผ่อน ร้อยละ 76.3 รองลงมาคือ ปฏิบัติราชการ/ปฏิบัติงาน ร้อยละ 12.0

สำหรับช่องทางการรับรู้ของแหล่งท่องเที่ยว รับรู้ผ่านทางเพื่อน/ญาติ ร้อยละ 39.5 รองลงมาคือรับรู้ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ ร้อยละ 33.8 บุคคลที่ร่วมเดินทางมาเที่ยว ได้แก่ เพื่อน ร้อยละ 37.3 รองลงมาคือครอบครัว/ญาติ ร้อยละ 35.3

ช่วงเวลาในการเข้าพัก ได้แก่ เดือนมกราคม-มีนาคม ร้อยละ 42.3 และรองลงมาคือ เดือนตุลาคม-ธันวาคม ร้อยละ 30.5 วันที่เข้าพักบ่อยที่สุด ได้แก่ วันหยุดเทศกาล ร้อยละ 42.5 และรองลงมาคือ วันหยุดเสาร์ หรือ อาทิตย์ ร้อยละ 32.0 จำนวนคืนในการพักแรมได้แก่ จำนวน 1 คืน ร้อยละ 58.8 รองลงมาคือ จำนวน 2 คืน ร้อยละ 22.5 ในอนาคตจะกลับมาท่องเที่ยวซ้ำอีก ร้อยละ 90.8 และจะมีการแนะนำให้ผู้อื่นเดินทางมาท่องเที่ยว ร้อยละ 99.5

3. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนควนหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา



ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนควนหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านเรียงตามลำดับพบว่า ความพึงพอใจด้านสถานที่พัก ($\bar{x} = 4.77$, S.D. = 0.47) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านบุคลากร ($\bar{x} = 4.74$, S.D. = 0.51) ความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ($\bar{x} = 4.73$, S.D. = 0.63) ความพึงพอใจด้านราคา ($\bar{x} = 4.69$, S.D. = 0.55) ความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.61) และด้านการส่งเสริมการตลาด ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.61) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวควนควนหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา จำแนกเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	\bar{x}	S.D.	แปลผล
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ	4.73	0.63	มากที่สุด
1.1 การได้ชมหมอกและพระอาทิตย์ขึ้นในยามเช้า	4.83	0.52	มากที่สุด
1.2 อากาศที่เย็นสบาย	4.63	0.71	มากที่สุด
1.3 ความเงียบสงบของธรรมชาติ	4.73	0.65	มากที่สุด
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.68	0.61	มากที่สุด
2.1 ความเพียงพอและเหมาะสมของห้องน้ำ	4.68	0.60	มากที่สุด
2.2 การมีบริการรถรับส่งขึ้นไปยังที่พัก	4.77	0.43	มากที่สุด
2.3 บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยว	4.57	0.79	มากที่สุด
2.4 มีไฟฟ้าใช้ 24 ชั่วโมง	4.74	0.53	มากที่สุด
2.5 มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต	4.63	0.70	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่พัก	4.77	0.47	มากที่สุด
3.1 ห้องพักมีความเป็นส่วนตัว	4.73	0.56	มากที่สุด
3.2 ที่พักมีความสะอาดเรียบร้อย	4.93	0.27	มากที่สุด
3.3 มีพื้นที่บริการปิ้งย่าง	4.69	0.56	มากที่สุด
3.4 ที่พักมีความเพียงพอและเหมาะสม	4.69	0.57	มากที่สุด
3.5 มีจุดถ่ายรูปและพรีอถ่ายรูป	4.83	0.38	มากที่สุด
4. ด้านการบริการของบุคลากร	4.74	0.51	มากที่สุด
4.1 กิริยามารยาท	4.78	0.45	มากที่สุด
4.2 การแต่งกาย	4.72	0.50	มากที่สุด
4.3 อธยาศัยไมตรี	4.73	0.58	มากที่สุด

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ความพึงพอใจของของนักท่องเที่ยว	\bar{x}	S.D.	แปลผล
5. ด้านราคา	4.69	0.55	มากที่สุด
5.1 ราคาห้องพักมีความเหมาะสม	4.68	0.60	มากที่สุด
5.2 ราคาขายสินค้ามีความเหมาะสม	4.65	0.57	มากที่สุด
5.3 ราคาใกล้เคียงกับผู้ประกอบการรายอื่น	4.75	0.49	มากที่สุด
6. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.63	0.61	มากที่สุด
6.1 โปรโมชันในช่วงเทศกาล	4.69	0.54	มากที่สุด
6.2 การให้ส่วนลดเมื่อมาหลายท่าน	4.65	0.62	มากที่สุด
6.3 การลดราคาเมื่อกลับมาพักอีกครั้ง	4.58	0.63	มากที่สุด
6.4 กิจกรรมแจกของรางวัล	4.59	0.66	มากที่สุด

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา สรุปได้ว่า

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของวนาลี วิริยะพันธุ์ (2563) และ มณเฑียร วิริยะพันธุ์ กิติชัย รัตนะ และอภิชาติ ภัทรธรรม (2562) นั่นคือนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นผู้ชาย นั้นเพราะสถานที่ท่องเที่ยวเน้นการเดินทางที่เน้นการผจญภัย ต้องใช้พลังและความเข้มแข็งในการเดินทางขึ้นเขา สำหรับวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวคือ ท่องเที่ยว/พักผ่อน และเน้นการเดินทางกับเพื่อน ครอบครัวเป็นหลัก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา ใจเป็ง (2564) ชมพูนุท สมแสน ละเอียด ศิลา น้อย และกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2562) และสุตา สุวรรณภิมย์ (2560) นั่นคือ ช่องทางการรับรู้ของแหล่งท่องเที่ยว รับรู้ผ่านทางเพื่อน/ญาติ สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อการโฆษณาและประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว และบุคคลที่ร่วมเดินทางมาเที่ยว ได้แก่ เพื่อน ครอบครัว/ญาติ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวควนคานหลาว ตำบลพิจิตร อำเภอนาหม่อม จังหวัดสงขลา มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มณเฑียร วิริยะพันธุ์ กิติชัย รัตนะ และอภิชาติ ภัทรธรรม (2562) นั่นคือ มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่พัก สิ่งดึงดูดใจ เป็นต้น และความพึงพอใจต่อการให้บริการของบุคลากร ในระดับมากถึงมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท สมแสน ละเอียด ศิลา น้อย และกันทิมาลย์ จินดาประเสริฐ (2562) นั่นคือมีความพึงพอใจด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ เช่น สิ่งดึงดูดใจ การอำนวยความสะดวก เป็นต้น และด้านการส่งเสริมการตลาด นั่นคือ



มีการกำหนดโปรแกรมชั้นต่าง ๆ เพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาเที่ยวซ้ำ ในระดับมากถึงมากที่สุด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยพงศ์ เขตปิยรัตน์ (2564) นั่นคือ มีความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ในระดับมากที่สุด นั่นคือ ได้ประสบการณ์การท่องเที่ยวที่น่าสนใจ การได้สัมผัสกับธรรมชาติอย่างใกล้ชิด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

1. ควรศึกษาการรับรู้ และความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยว เพื่อนำมาเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาต่อไป
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบกับแหล่งท่องเที่ยวประเภทภูเขาในพื้นที่ใกล้เคียงของจังหวัดสงขลา หรือจังหวัดอื่น ๆ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวให้เหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

- ชนิษฐา ใจเป็ง. (2564). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาชมวัดคีรีวงศ์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์. *วารสารบริหารธุรกิจและศิลปะศาสตร์ ราชมงคล้านนา*, 9(2), 85-98.
- คมชัดลึก. (2565). *โควิด-19 พฤติกรรม "ท่องเที่ยว" จะเปลี่ยนไปอย่างไร?* สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2565 แหล่งสืบค้น <https://www.komchadluek.net/kom-lifestyle/499729>.
- ชมพูนุท สมแสน ละเอียด ศิลา น้อย และกันจิมาลย์ จินดาประเสริฐ. (2562). พฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวถนนผ้าคราม จังหวัดสกลนคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 10(2), 184-198.
- ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2560). การส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทย. *วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม*, 7(2), 103-117.
- พล เหลืองรังษี. (2561). *การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สหมิตรพัฒนาการพิมพ์ (1992).
- วนาลี วิริยะพันธุ์. (2563). ความพึงพอใจของผู้มาเยือนที่มีต่อการจัดการการท่องเที่ยวของอุทยานแห่งชาติแก่งตะนะ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 11(1), 232-244.
- วรรณ วังษ์วานิช. (2546). *ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณฑิยา วิริยะพันธุ์ กิติชัย รัตนะ และอภิชาติ ภัทรธรรม. (2562). ความพึงพอใจของผู้มาเยือนที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและการให้บริการของอุทยานแห่งชาติภูผาเทิบ จังหวัดมุกดาหาร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 10(1), 12-24.



- สุดา สุวรรณภิมย์. (2560). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเกาะช้าง จังหวัดตราด. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 9(3), 69-79.
- คันสนีย์ กระจายโณม กรวรรณ สังขกร และนิเวศน์ พูนสุขเจริญ. (2564). กลยุทธ์การปรับตัวของภาคการท่องเที่ยวในภาคเหนือตอนบนภายใต้วิกฤติการณ์การระบาดโควิด-19. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 41(1), 1-20.
- Buhalis, D. (2000). *Marketing the competitive destination in the future*. *Tourism Management*, 21(1), 97-116.
- Cochran, W.G. (1977). *Sampling Techniques*. (3^d ed) . New York: John Wiley and Sons Inc.
- Kotler, P. & Kevin, L. L. (2006). *Marketing Management* (12th ed.). NJ: Pearson.
- Likert, Rensis. (1967). "The Method of Constructing and Attitude Scale". In *Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement* (pp. 90-95). New York: Wiley & Son.
- Pelasol, J. (2012). Igcabugao: A Potential Tourist Destination in the Southern Part of Iloilo, Philippines. *International Peer Reviewed Journal*. JPAIR Multidisciplinry Research is being certified for QMS ISO 9001:2008 by the Anglo Japanese American Registrars of the United Kingdom.
- Zeithaml, V.A., and Bitner, M.J., Gremler, D.D. (2009). *Service Marketing: Integrating Cu*.