

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อจังหวัดสงขลา:
กรณีศึกษา แหลมสมิหลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
Tourist Behaviors and Satisfactions in Songkhla Province
Case study in Samila Beach, Muang, Songkhla.

นัยนา ไ้จิวศิริ^{1*}, จันติมา จันท์เอียด², ธัญวรัตน์ นนทอนันต์³, อรณิชา สาครินทร์⁴
พาตีเมาะ ไ้หวังอะ⁵, รอฮานี มะลี⁶, วันเฉลิม คำนท⁷, อลิสรัดดา ดอละาะ⁸

บทคัดย่อ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของโลกและของประเทศไทย และแหลมสมิหลาเป็นหนึ่งในสถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลา ที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติจำนวนมาก วัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาความต้องการและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่ไม่แตกต่างกัน และมีความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวแหลมสมิหลาไม่ต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวแหลมสมิหลาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เคยมาเที่ยวแหลมสมิหลามากกว่า 1 ครั้ง ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เคยมาเที่ยวแหลมสมิหลามีเพียงร้อยละ 40 ในส่วนของความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวในด้านต่างๆ ทั้งด้านราคา(ค่าใช้จ่าย) ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาดและการท่องเที่ยว บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ และกระบวนการให้บริการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติโดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก

คำสำคัญ : พฤติกรรม ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว แหลมสมิหลา จังหวัดสงขลา

Abstract

A tourism industry was accepted that it is significant with the world economic system and Thailand. Samila beach is the one of tourism destinations in Songkhla. It is popular for many Thai and foreign tourists. The purpose of this study is to learn tourist wants and satisfactions by using a questionnaire to collect Thai and foreign tourist information for 400 people. The result of this study is Thai and foreign tourists have not different behaviors and also satisfactions of samila beach. Most tourists are female. Then Thai tourists have ever been to Samila beach more than once, but foreign tourists have ever been just 40 percent. Moreover, satisfactions of tourist destinations such as costs, distributions, promotions, travels, personals, and physical descriptions, service processes of Thai and foreigner tourists are good satisfaction level.

Keyword: Behavior, Satisfaction, Tourists, Samila beach, Songkhla province

¹ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

^{3,4} อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

^{5,6,7,8} นักศึกษาปริญญาตรี โปรแกรมการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

* Corresponding author, E-mail: na3397@yahoo.co.th

บทนำ

เป็นที่ยอมรับว่าการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ในระดับสูงต่อระบบเศรษฐกิจโลก เช่นเดียวกับประเทศไทยที่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวได้สร้างรายได้ทางเศรษฐกิจในระดับสูง ทั้งในรูปแบบเงินตราต่างประเทศ การจ้างงาน การกระจายรายได้ และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม จังหวัดสงขลาเป็น 1 ใน 10 จังหวัดยอดเยี่ยมของประเทศไทย ที่มีนักท่องเที่ยวมาเยี่ยมเยือนสูงสุดในแต่ละปี สงขลาเป็นจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทย เป็นเมืองท่าและเมืองทะเลที่สำคัญมาตั้งแต่สมัยโบราณ มีอารยธรรมที่เจริญรุ่งเรืองเป็นเวลายาวนาน มีแหล่งโบราณสถานและโบราณวัตถุ มีมรดกทางวัฒนธรรมที่สืบทอดกันมาจากรุ่นสู่รุ่น มีขนบธรรมเนียม ประเพณี ภาษา และมีการละเล่นพื้นเมืองที่สำคัญจำนวนมาก รวมทั้งจังหวัดสงขลายังมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ทั้งบนบกและในน้ำ คือ ชายทะเล ทะเลสาบ ป่าไม้ น้ำตก รวมทั้งมีอาณาเขตใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางการค้าและการคมนาคม ทำให้มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ โดยเฉพาะชาวมาเลเซียเดินทางมาเยี่ยมเยือนเป็นจำนวนมากในแต่ละปี(คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ, พฤศจิกายน 2556)

นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติส่วนใหญ่รู้จักจังหวัดสงขลา ผ่านการเป็นศูนย์กลางความเจริญของอำเภอหาดใหญ่ เพื่อลดปัญหาการกระจุกตัวของนักท่องเที่ยวที่อำเภอหาดใหญ่ และเพื่อส่งเสริมการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของจังหวัดสงขลาเพิ่มขึ้น คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและการค้นหาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวอำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหลมสมิหลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหลมสมิหลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เพื่อการพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

1. พฤติกรรมนักท่องเที่ยว

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2555) อธิบายพฤติกรรมนักท่องเที่ยวว่า เป็นการกระทำทุกอย่างของนักท่องเที่ยวไม่ว่าการกระทำนั้นนักท่องเที่ยวจะรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว และบุคคลอื่นจะสังเกตเห็นการกระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม ก็เพื่อมุ่งตอบสนองสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสภาพการณ์ใดสภาพการณ์หนึ่ง โดยพฤติกรรมภายนอกของนักท่องเที่ยว เป็นพฤติกรรมที่ผู้อื่นสังเกตเห็นได้โดยอาศัยประสาทสัมผัส ส่วนพฤติกรรมภายในของนักท่องเที่ยวเป็นการทำงานของอวัยวะต่างๆ ภายในร่างกาย รวมทั้งความรู้สึกนึกคิดและอารมณ์ที่ถูกควบคุมอยู่ภายในจะมีความสัมพันธ์กัน โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอกเป็นส่วนใหญ่

1.1 องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวมุ่งองค์ประกอบสำคัญ 7 ประการ คือ

- 1) เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว
- 2) ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะและความสามารถในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อ

ความต้องการ

- 3) สถานการณ์ หมายถึง โอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกกระทำกิจกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการ
- 4) การแปลความหมาย หมายถึง วิธีการคิดแบบต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด

ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ

- 5) การตอบสนอง คือ การตัดสินใจกระทำกิจกรรมตามที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้ว เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

6) ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ ผลจากการกระทำหนึ่งๆ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้ หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

7) ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมาย ไตร่ตรอง เพื่อเลือกหาวิธีใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการ หรืออาจจะเลิกความต้องการไป เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ

1.2 การกำหนดรูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยว

รูปแบบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวมีหลากหลายรูปแบบ โดยรูปแบบรูปแบบพื้นฐานที่สุด คือ การแบ่งนักท่องเที่ยวออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะของพฤติกรรมของการเดินทาง คือ

1) นักท่องเที่ยว (Tourists) คือ บุคคลซึ่งซื้อรายการนำเที่ยวเหมาจ่ายจากบริษัทนำเที่ยว

2) นักเดินทาง (Travelers) คือ บุคคลซึ่งจัดการการเดินทางด้วยตนเองเช่น ซื้อตั๋วเครื่องบินเอง จองที่พักเอง กำหนดสถานที่ท่องเที่ยวด้วยตนเอง เป็นต้น

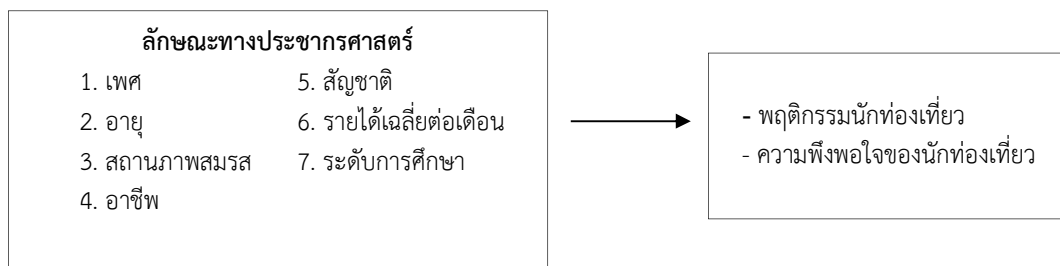
2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

วีรพ พรหมเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ สอดคล้องกับ พิทักษ์ ตระขุทิม (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

3. แนวคิดทางการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวเป็นแนวคิดที่อยู่ภายใต้เงื่อนไข 3 ประการ คือ ประการแรก ต้องเดินทางจากถิ่นที่อยู่อาศัยไปยังที่อื่นชั่วคราว ประการที่สอง ต้องเดินทางไปด้วยความสมัครใจ และประการสุดท้ายต้องเดินทางด้วยจุดมุ่งหมายใดๆก็ได้ ที่มีใช้เพื่อการประกอบอาชีพ หรือหารายได้ (วรรณ วาษวานิช, 2539) ปัจจัยของการท่องเที่ยวประกอบด้วย 1. สิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยว (Attraction) 2. สิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยว (Facility) และ 3. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility)

4. กรอบแนวคิดในงานวิจัย



วิธีดำเนินงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ(Quantitative Research) ที่ศึกษาจากประชากรนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่แหลมสมิหลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยนี้จัดเก็บกลุ่มตัวอย่างจากนักท่องเที่ยวชาวไทยและต่างชาติที่มาท่องเที่ยวที่แหลมสมิหลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติมีพฤติกรรมและรูปแบบการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน และเนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากร การกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจึงคำนวณหาจากสูตร ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)(z)^2}{e^2}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด
 e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
 Z = ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ที่ 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

งานวิจัยนี้ ผู้วิจัยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสามารถแทนค่าจากสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{(.05)(1-.05)(1.96)^2}{.05^2}$$

$$n = \frac{(.05)(.05)(3.8416)}{.0025}$$

$$n = \frac{0.9604}{.0025}$$

$$= 384.16 \text{ ราย}$$

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุม ทางคณะผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด

แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด แยกเป็นจัดเก็บจากนักท่องเที่ยวชาวไทย 300 ชุดและชาวต่างชาติ 100 ชุด ซึ่งคิดจากจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในประเทศไทยในปี 2557 ที่เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 3,831,735 คน คิดเป็นร้อยละ 75 และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ จำนวน 2,293,237 คน คิดเป็นร้อยละ 25%

แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลในการศึกษาในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่แบ่งเป็น 4 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยวเป็นแบบ Check-List เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวแหลมสมิหลา จังหวัดสงขลา เป็นแบบ Check-List เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว

ส่วนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวที่แหลมสมิหลา จังหวัดสงขลา เป็นการสอบถามระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวแหลมสมิหลา ในด้านปัจจัยต่างๆ เป็นแบบ Rating Scale (บุญธรรม กิจปริดาภิรสุทธิ์.2551: 85) ที่มี 5 ระดับ โดย 1 หมายถึงความพอน้อยที่สุด และ 5 หมายถึง ความพอใจมากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและการพัฒนาสถานที่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการหาค่า Chi-Square

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลที่สรุปจากแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด มีรายละเอียด ดังนี้

- ลักษณะทางประชากรศาสตร์

ตารางที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

รายการ	จำนวน	ร้อยละ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ			สัญชาติ		
- ชาย	173	43.30	- ไทย	300	75.00
- หญิง	227	56.70	- ต่างชาติ	100	25.00
อายุ			รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 20 ปี	128	32.00	- ต่ำกว่า 10,000 บาท	224	56.00
- 20 - 40 ปี	216	54.00	- 10,000-20,000 บาท	91	22.70
- 41 - 60 ปี	46	11.50	- 20,000-30,000 บาท	81	20.30
- 60 ปีขึ้นไป	10	2.50	- 30,000 บาทขึ้นไป	4	1.00
สถานภาพการสมรส			ระดับการศึกษา		
- โสด	291	72.80	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	210	52.50
- สมรส	95	23.70	- ปริญญาตรี	168	42.00
- หย่าร้าง/แยกกัน	14	3.50	- สูงกว่าปริญญาตรี	22	5.50
อาชีพ					
- นักเรียน/นักศึกษา	190	47.50			
- ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	78	19.50			
- พนักงานบริษัทเอกชน	85	21.30			
- รับจ้างทั่วไป	32	8.00			
- เกษตรกร	15	3.80			

โดยสรุป นักท่องเที่ยวที่ท่องเที่ยวที่แหลมสมิหลาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 – 40 ปี มีสัญชาติไทย มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นนักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท



- พฤติกรรมการท่องเที่ยว

ตารางที่ 2 พฤติกรรมการท่องเที่ยวแหลมสมิหลา

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
ท่านเคยมาเที่ยวแหลมสมิหลาหรือไม่			ประเภทของร้านอาหารที่เลือกรับประทาน		
- เคย	302	75.50	- ริมทะเล	218	54.50
- ครั้งแรก	98	24.50	- ร้านอาหาร	182	45.50
ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ	ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
จุดประสงค์หลังในการมาท่องเที่ยว			ท่านรับรู้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวจาก		
- พักผ่อน	373	93.20	- ประสบการณ์ส่วนตัว	315	78.80
- ทักนศึกษา	9	2.20	- เพื่อน/ญาติ	24	6.00
- ประชุม/สัมมนา	12	3.00	- บริษัทนำเที่ยว	20	5.00
- เยี่ยมญาติ/เพื่อน	4	1.00	- วารสารการท่องเที่ยว	31	7.70
- มาทำงาน	1	0.30	- อินเทอร์เน็ต	2	0.50
- อื่นๆ	1	0.30	- อื่นๆ	8	2.00
สถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมไป			ประเภทของฝาก		
- แก้วแสง	237	59.30	- เสื้อผ้า	133	33.30
- ลานดนตรี	189	47.30	- หมวก	51	12.70
- แหลมสนอ่อน	231	57.80	- พวงกุญแจ	182	45.50
- เขาดังกวน	159	39.80	- โมบายเปลือกหอย	34	8.50
- เกาะหนู-เกาะแมว	89	22.30	- อื่นๆ	0	0.00
- หัวพญานาค/สวนสองทะเล	154	38.50			
- สระบัว	242	60.50	พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง		
- สวนเสรี	278	69.50	- มอเตอร์ไซด์	191	47.70
- ท่าแพขนานยนต์	277	69.30	- รถส่วนตัว	69	17.30
กิจกรรมที่ทำขณะมาท่องเที่ยว			- รถบริษัททัวร์	23	5.70
- ถ่ายรูป	322	80.50	- รถโดยสารประจำทาง	117	29.30
- ซึม้า	22	5.50			
- บานาน่าโบ๊ท	27	6.70	จำนวนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว		
- ทำบุญ	29	7.30	- น้อยกว่า 1,000 บาท	264	66.00
- อื่น ๆ	0	0.00	- 1,001 - 2,000 บาท	56	14.00
ลักษณะการมาท่องเที่ยว			- 2,001 บาทขึ้นไป	80	20.00
- คนเดียว	26	6.50			
- กับเพื่อน	183	45.75	ไม่ค้างคืน	295	73.75
- ครอบครัว	111	27.75	ค้างคืน	105	26.25
- กลุ่มทัวร์	80	20.00	- โรงแรม	103	25.75
			- โฮมสเตย์	1	0.25
ระยะเวลาของการมาเที่ยว			- บ้านญาติ	1	0.25
- น้อยกว่า 1 วัน	296	74.00			
- 1 วัน	64	16.00			
- 2 วัน	34	8.50			
- 3 วันขึ้นไป	6	1.50			

โดยสรุป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รู้จักแหลมสมิหลาจากประสบการณ์ส่วนตัว โดยมีจุดประสงค์ของการมาท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ส่วนใหญ่จะมากับเพื่อน รองลงมาคือ มากับครอบครัว โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะใช้รถมอเตอร์ไซด์เป็นพาหนะในการเดินทาง กิจกรรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นการถ่ายรูป นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่นิยมซื้อพวงกุญแจเป็นของฝาก รองลงมา คือ เสื้อผ้า



- ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหลมสมิหลา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	\bar{X}	S.D	ความพึงพอใจ
ด้านผลิตภัณฑ์	4.89	0.56	มากที่สุด
- ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว	4.89	0.56	มากที่สุด
ด้านราคา	4.50	0.40	มากที่สุด
- ความเหมาะสมของราคาที่พักและบริการที่ได้รับ	4.49	0.51	มาก
- ความเหมาะสมของราคาค่าบริการในการเข้าชมสถานที่	4.56	0.56	มากที่สุด
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.40	0.42	มาก
- ความสะดวกในการเดินทางมาแหลมสมิหลา	4.33	0.48	มาก
- ระยะเวลาในการเดินทางมาแหลมสมิหลา	4.47	0.52	มาก
ด้านการส่งเสริมการตลาดด้านการท่องเที่ยว	4.44	0.42	มาก
- ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารและสื่อประชาสัมพันธ์ด้านท่องเที่ยว	4.34	0.55	มาก
- ความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารและสื่อประชาสัมพันธ์ด้านท่องเที่ยว	4.43	0.56	มาก
- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสื่อประชาสัมพันธ์ด้านท่องเที่ยว	4.55	0.60	มากที่สุด
ด้านบุคคล	4.35	0.41	มาก
- อธิษาศัย/มิตรภาพของคนในพื้นที่	4.28	0.56	มาก
- ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการสถานที่ท่องเที่ยว	4.37	0.59	มาก
- ความเป็นมิตรและความสุภาพของเจ้าหน้าที่	4.26	0.54	มาก
- ความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ต่อสถานที่ท่องเที่ยว	4.42	0.62	มาก
ลักษณะทางกายภาพ	4.48	0.44	มาก
- ความสวยงาม ความสะอาด และความเหมาะสมในการตกแต่งสถานที่ท่องเที่ยว	4.50	0.62	มากที่สุด
- ป้ายบอกชื่อสถานที่และข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว	4.34	0.56	มาก
กระบวนการให้บริการ	4.20	0.30	มาก
- ความปลอดภัยของที่พักรักษา	4.37	0.59	มาก
- ความปลอดภัยของสถานที่ท่องเที่ยวแหลมสมิหลา	4.54	0.59	มากที่สุด
- ความปลอดภัยในการเดินทางไปแหลมสมิหลา	4.47	0.59	มาก
- ความเพียงพอของที่พักรักษา	4.62	0.61	มากที่สุด
- ความเพียงพอของห้องน้ำ	4.25	0.56	มาก
- บริษัทนำเที่ยว	3.84	0.88	ปานกลาง
- ศูนย์ท่องเที่ยว	4.05	0.61	มาก
- เจ้าหน้าที่เทศบาล	4.19	0.66	มาก
- ความสะอาดของที่พักรักษา	4.22	0.69	มาก
- ความสะอาดของห้องน้ำ	3.47	0.63	ปานกลาง
- อื่นๆ			
- ความคุ้มค่าจากการเดินทางมาเที่ยวแหลมสมิหลา	4.38	0.57	มาก
- ความประทับใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวในแหลมสมิหลา	4.51	0.58	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.42	0.58	มาก

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจแหลมสมิหลาในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความหลากหลายของสถานที่ท่องเที่ยว ความเหมาะสมของราคาค่าบริการในการเข้าชมสถานที่ การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและสื่อประชาสัมพันธ์ด้านท่องเที่ยว ความสวยงาม ความสะอาด และความเหมาะสมในการตกแต่งสถานที่ท่องเที่ยว ความปลอดภัย และความเพียงพอของที่พักรักษา

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มตัวอย่างหลายๆกลุ่มเพื่อความรัดกุมของข้อมูล และกระจายให้ทั่วถึงมากกว่านี้
2. ระยะเวลาการเก็บข้อมูลไม่เพียงพอในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีระยะเวลาในการทำวิจัยมากกว่านี้

บรรณานุกรม

- กรมการท่องเที่ยว. (2555). สถิตินักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาในไทย. (online).
<http://th.wikipedia.org>. 5 เมษายน 2555.
- กรวี กั้นเงิน. (2550). ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตมหาวิทยาลัยศิลปากร. คณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ. (พฤศจิกายน 2556). แผนพัฒนาจังหวัดสงขลา 4 ปี พ.ศ.2558-2561 (ฉบับปรับปรุง)
- จิระวัฒน์ โลหะพูลตระกูล. (2553). การพัฒนาและแก้ไขปัญหาชุมชน ด้วยการจัดการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน กรณีศึกษาตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ. วารสารมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. 14(27). 1-19.
- โฉมยง โต้ะทอง และคณะ. (2545). การวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง กรณีศึกษาจังหวัดเพชรบุรี. วารสารราชภัฏเพชรบุรี. 11(1). 54-61.
- ชลาภรินทร์ สมพงษ์ (2553) มุมมองของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวหัวหิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เทศบาลนครสงขลา. (2554). ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดสงขลา.สงขลา:กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดสงขลา
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2551). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักส์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2555). การจัดการด้านการตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.
- ปวีณา ขำพัด .(2553). แนวทางการพัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในเขต อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
- พิทักษ์ ตรุษทิม (2538) ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: กรณีสำนักงานเขตยานนาวา. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาการสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- วรรณ วังษ์วานิช. (2539). ภูมิศาสตร์การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมาพร คล้ายวิเชียรและคณะ. (2550). แนวทางการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวหมู่บ้านช้างในอีสานใต้. รายงานการวิจัยสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.