

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา

Behavior and Satisfaction of Tourists Visiting Songkhal Old Town

กัลยารัตน์ ขนาน¹, จัยด้า เบ็ญสอ², วรณกร กรอบเพชร³,
สุภาวดี แซ่เลี้ยว และเสรี บุญรัตน์⁵

Kanyarat khanan¹, Jaida Bensa-i², Wanakon Krobpet³,
Supawadee Saeleaw⁴ and Saree Boonrat⁵

*Corresponding author, e-mail: saree.b@tsu.ac.th

Received 27/07/2024

Revised 21/08/2024

Accepted 06/10/2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา จำนวน 115 ชุด โดยใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ช่วงระยะเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ เดือนมกราคม-เดือนมีนาคม พ.ศ.2567 มีการใช้ทฤษฎีเพื่อวิเคราะห์ผลการวิจัยทฤษฎีที่ใช้ คือ ทฤษฎีประชากรศาสตร์ ทฤษฎีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวและทฤษฎีพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่ย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา ส่วนมากนักท่องเที่ยวรับรู้แหล่งท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต นักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นครั้งแรก มีวัตถุประสงค์เพื่อมาถ่ายรูป มีลักษณะรูปแบบการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว ลักษณะการเดินทางมาครั้งนี้มากับเพื่อน งบประมาณในการท่องเที่ยวต่ำกว่า 5,000 บาท การเดินทางในช่วง วันจันทร์-ศุกร์ และ 2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่าในย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา มีปัจจัยองค์ประกอบการท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริการ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ: พฤติกรรม ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว

¹⁻⁴ นักศึกษา, หลักสูตรการจัดการบัณฑิต (สาขาการจัดการสมัยใหม่) มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

⁵ อาจารย์, หลักสูตรการจัดการบัณฑิต (สาขาการจัดการสมัยใหม่) มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา

Lecturer, Bachelor of Management Program (Modern Management), Thaksin University, Songkhla Campus

Abstract

This research aims to study the behavior and satisfaction of tourists visiting the old town area of Songkhla Province. A questionnaire was used as a tool to collect data from a group of 115 tourists who visited the old town area of Songkhla, utilizing a random sampling technique. The statistics used for data analysis include percentages, means, and standard deviations. The data collection period was from January to March 2024, theories were used to analyze the research results. The theories employed include demographic theory, tourist satisfaction theory, and tourist behavior theory.

The research findings reveal that 1) the behavior of tourists visiting the old town area of Songkhla province shows that most tourists learn about attractions through the internet. First-time visitors primarily aim to take photographs and tend to travel by private car. This trip is often made with friends, with a budget of less than 5,000 baht, and travel typically occurs from Monday to Friday. 2) The satisfaction of tourists in the old town area of Songkhla province is influenced by five key factors related to tourism in the area, which overall are rated at a very high level. These factors include attractions, accessibility to tourist sites, service quality, tourism activities, and facilities.

Keywords: *Behavior, Satisfaction, Tourists*

บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศไทยมีแนวโน้มของอัตราการเจริญเติบโตที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็ว และเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจให้มีความมั่นคง (Ministry of Tourism and Sports, 2016) ทำให้ชาวไทยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาสนใจแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มขึ้นจากเดิม อีกทั้งมาจากการท่องเที่ยวได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตในสังคมมากขึ้น และยังสามารถช่วยผ่อนคลายจากการเหนื่อยล้าของการทำงานที่มีความเครียดและกดดันได้เป็นอย่างดี (Thaweewongolarn, 2009) การเพิ่มขึ้นของรายได้จากการท่องเที่ยวนั้นสืบเนื่องมาจากการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐที่สนับสนุนส่งเสริมให้ชาวไทยหันมาท่องเที่ยวภายในประเทศ จังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดหนึ่งที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาเป็นจำนวนมาก จึงเป็นเมืองที่มีความล้ำค่าที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังเป็นเมืองที่มีอาหารอร่อย แหล่งช้อปปิ้งที่ทันสมัย การคมนาคมขนส่งที่สะดวก พร้อมให้บริการแก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ อีกทั้งยังมีการยกระดับคุณภาพการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรม แหล่งธรรมชาติ ประวัติศาสตร์และสุขภาพไปสู่ระดับนานาชาติ (Ministry of Tourism and Sports, 2016)

เนื่องจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยจะมีลักษณะความต้องการที่แตกต่างจากนักท่องเที่ยวต่างชาติ เห็นได้จากการที่นักท่องเที่ยวชาวไทยยอมจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเพื่อให้ได้รับการบริการที่ดีที่สุด อีกทั้งความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจะมาจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการเดินทางท่องเที่ยว และให้เป็นไปตามความคาดหวังที่ตั้งไว้ จึงทำให้ต้องเข้าใจถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจจากความต้องการของ

นักท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาพื้นที่จังหวัดสงขลาให้สามารถรองรับและตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยว (Parasakul, 2016)

ย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา มีประวัติความเป็นมาและมีอายุยืนยาวกว่า 200 ปี โดยดูได้จากความเก่าแก่ของตึก อาคาร และบ้านเรือน ย่านเมืองเก่าแห่งนี้ มีถนนที่สำคัญด้วยกัน 3 สาย คือ ถนนนครนอก ถนนนครใน และถนนนางงาม ถนนนครนอกจะเป็นถนนที่ติดกับฝั่งทะเลสาป ว่ากันว่าในอดีตบริเวณนี้เป็นท่าเทียบเรือเพื่อการค้าขายและขนส่งสินค้าจากต่างประเทศ ดูได้จากการมีโรงสีข้าวขนาดใหญ่ ซึ่งปัจจุบันที่แห่งนี้ได้ชื่อว่า หับ โห่ หิ้น หรือที่ชาวสงขลาเรียกกันว่า โรงสีแดง โรงสีข้าวแห่งนี้ตั้งอยู่บริเวณริมทะเลสาปสงขลา มีความเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงกับพื้นที่เพาะปลูกข้าว แต่ในปัจจุบันได้ยกเลิกกิจการไปเนิ่นนานแล้ว เพราะเกิดจากสภาพแวดล้อม สังคม เทคโนโลยี ที่มีการพัฒนาและเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว สถานที่แห่งนี้ได้กลายมาเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับผู้คนที่มาเยี่ยมชมที่นี่ เพื่อจะได้รู้ถึงประวัติ ความเป็นมา และวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในอดีต จนถึงปัจจุบัน ถนนนครใน เป็นถนนที่อยู่ตรงกลางระหว่าง ถนนนครนอกและถนนนางงาม ถนนนครนอกนี้มีสถานที่สำคัญ คือ บ้านนครใน จะเป็นพิพิธภัณฑ์แห่งการอนุรักษ์ เสริมสร้างคุณค่า บ้านนครในเป็นบ้านไม้จีนแบบโบราณ และบ้านตึกสีขาว ภายในจะเป็นการจัดแสดงของเก่า การอนุรักษ์ของเก่า ให้ได้ชมกัน ถนนนางงาม เดิมชื่อ ถนนเก่าห้อง หรือเรียกว่า ย่านเก่าห้อง ถนนเส้นนี้เกิดจากการตัดถนน เพื่อเป็นเส้นทางในการประกอบพิธีสมโภชเสาหลักเมือง ถนนนางงามนี้มีสถานที่สำคัญ คือ ศาลเจ้าพ่อหลักเมืองสงขลา ศาลเจ้าพ่อกวนอู ซึ่งเป็นสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ คูบ้าน คูเมือง ของชาวสงขลา และเป็นศูนย์รวมจิตใจของคนไทยสายเชื้อจีน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยเห็นว่า มีนักท่องเที่ยวที่สนใจและเดินทางมาเที่ยวที่ย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลาเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลาเพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลในปรับปรุงและพัฒนาเพื่อยกระดับแหล่งท่องเที่ยวย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์การการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดสงขลา คณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าโดยแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว

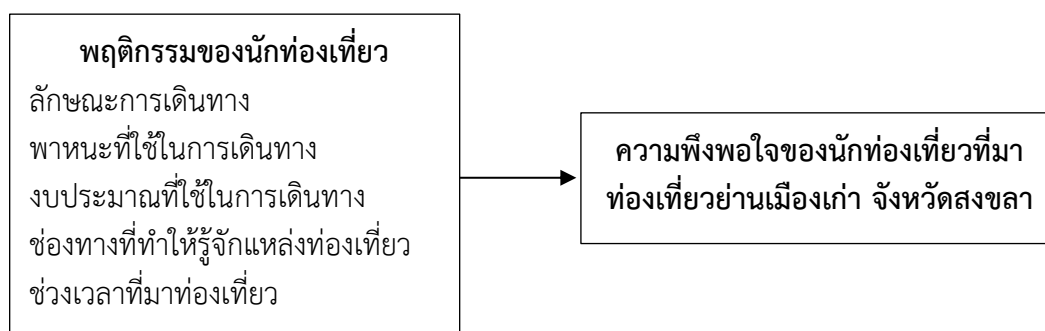
มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมนักท่องเที่ยวไว้อย่างมากมายในลักษณะความหมายที่คล้ายคลึงกัน เช่น Proyrungroj (2015) กล่าวว่า ปัจจัยต่าง ๆ ที่ทำให้ความรู้สึกของนักท่องเที่ยวที่แสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นก่อนเดินทางท่องเที่ยว ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว และหลังจากการเดินทางท่องเที่ยวและสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวแสดงลักษณะพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาสอดคล้องกับ Jittangwattana (2016) กล่าวว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยว หมายถึง ลักษณะการแลกเปลี่ยนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดเวลาของนักท่องเที่ยว ซึ่งเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อม ความรู้สึก ความรู้ความเข้าใจของนักท่องเที่ยว ที่แสดงออกถึงการกระทำต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวทั้งที่รู้ตัวและไม่รู้ตัวเพื่อมุ่งหวังให้ตอบสนองความต้องการของตนเอง ภายใต้สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งแสดงออก องค์ประกอบของพฤติกรรมนักท่องเที่ยว คือ การเดินทางและลักษณะการเดินทาง เช่น การพักค้างคืน การเดินทางแบบ One Day Trip วัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง เช่น พักผ่อนหย่อนใจ ท่องเที่ยว ประชุมสัมมนา กิจกรรมที่ทำระหว่างการเดินทาง เช่น กิจกรรมเชิงนิเวศ การซื้อสินค้าท้องถิ่น ลักษณะการจัดการเดินทาง เช่น เดินทางเอง จ้างบริษัทนำเที่ยวพาหนะในการเดินทาง เช่น รถยนต์ส่วนตัว รถโดยสารประจำทาง รถไฟ เครื่องบินค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ขึ้นอยู่กับระยะทาง จำนวนคืนพัก และค่าครองชีพในแต่ละพื้นที่ การวางแผนและจัดสรรงบประมาณสำหรับการเดินทาง การรับรู้โฆษณาประชาสัมพันธ์สถานที่ท่องเที่ยวผ่านสื่อต่าง ๆ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

การเดินทางท่องเที่ยวในสถานที่ต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวจะมีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคลที่ไม่เหมือนกัน ทำให้ประสบการณ์จากการเดินทางในแต่ละครั้งแตกต่างกันออกไปและเกิดความรู้สึกประทับใจจากการใช้บริการมากน้อยต่างกัน เช่น ความรู้สึกพึงพอใจทำให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำและแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการต่อไปหากไม่พึงพอใจนักท่องเที่ยวเหล่านั้นจะกระทำในทางตรงข้ามกับความพึงพอใจและไม่แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการ ดังนั้นจึงต้องศึกษาถึงความพึงพอใจเพื่อได้ทราบถึงสิ่งที่จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจให้นักท่องเที่ยวกับมาท่องเที่ยวซ้ำ Parasakul (2016) กล่าวว่า ผลลัพธ์ที่เกิดจากความรู้สึกเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวทั้งก่อนและหลังจากการไปยังแหล่งท่องเที่ยวหากนักท่องเที่ยวไปแล้วรู้สึกเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ แต่เมื่อไปยังแหล่งท่องเที่ยวแล้วเกิดประสบการณ์ที่ไม่ดี ไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ Sinsiri (2011) กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองตามที่ต้องการโดยการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกเมื่อได้ใช้บริการผลิตภัณฑ์ชนิดหนึ่งซึ่งความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อม และสถานการณ์สอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่อธิบายไว้ว่า ความพึงพอใจของมนุษย์มาจากลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น เพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่มนุษย์ต้องการตามที่คาดหวังไว้ ดังนี้ (Kotler & Keller, 2016) มีด้านความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานด้านปัจจัย 4 ของมนุษย์ เพื่อให้มีความเป็นอยู่ในการดำเนินชีวิต ได้แก่ น้ำ อาหาร เครื่องนุ่งห่มยารักษาโรค เพื่อตอบสนองความต้องการพื้นฐาน ด้านความต้องการด้านความปลอดภัย (Safety Needs) เป็นสิ่งที่มนุษย์ต้องการเพื่อความอยู่รอดในชีวิตประจำวัน โดยปราศจากความกลัว ต้องการได้รับการปกป้องจากภัยอันตราย ด้านความต้องการด้านสังคม (Social

Needs) เป็นความต้องการความรัก ความพึงพอใจ และเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่นในสังคมหรือในหมู่คณะ ด้านความต้องการด้านการยกย่อง (Esteem Needs) เป็นความต้องการด้านชื่อเสียงเกียรติยศ ความนับถือจากบุคคลอื่น เพื่อเป็นหน้าเป็นตาหรือมีชื่อเสียงในสังคมและอีกด้านคือด้านความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์แต่ละคน หากใครบรรลุความต้องการขั้นนี้ จะได้รับการยกย่องเป็นพิเศษ

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา ในช่วงเดือนมกราคม - พฤศจิกายน พ.ศ.2566 ซึ่งคำนวณจากจำนวนประชากรที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลาที่เป็นนักท่องเที่ยว มีจำนวน 4,522,095 คน (Ministry of Tourism and Sports, 2016)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา จำนวน 4,522,095 คน (Ministry of Tourism and Sports, 2016) โดยใช้เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญในเรื่องที่จะศึกษา จำนวน 100 ชุด แต่เก็บเพิ่มเพื่อความคลาดเคลื่อนอีก 115 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาโดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลและดัดแปลงมาจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยของแหล่งท่องเที่ยว ด้านประชากรศาสตร์ ด้านพฤติกรรม และด้านความพึงพอใจ ประกอบด้วย 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเลือกตอบ (Check List) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้และภูมิลำเนา

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับถามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวการเลือกมาท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา เป็นแบบเลือกตอบ ประกอบด้วยด้านลักษณะการเดินทาง ด้านพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง

ด้านงบประมาณที่ใช้ในกาเดินทาง ด้านช่องทางที่ทำให้รู้จักแหล่งท่องเที่ยวและด้านช่วงเวลาที่มาท่องเที่ยว เป็นคำถามปลายเปิดให้เลือกตอบ (Check List)

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวที่ย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา เป็นแบบสอบถามที่มีโครงสร้างคำถามอย่างชัดเจน แบ่งเป็น ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว ด้านการบริการ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีลักษณะแบบประเมินค่า (Likert Scale) โดยแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ

5	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยมาก

ส่วนที่ 4 : ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ข้อมูลปฐมภูมิที่สามารถจำแนกข้อมูลได้ดังนี้

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือกลุ่มนักท่องเที่ยว ที่ทำแบบสอบถาม ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยว 115 คน การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลช่วงเดือน มกราคม-มีนาคม 2567

วิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการวิเคราะห์อธิบายทั่วไปทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยว โดยการใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ ภูมิสำเนา พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

ตารางที่ 1 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว	ความถี่ (จำนวน)	ค่าร้อยละ
แหล่งข้อมูล	115	100.0
อินเทอร์เน็ต	78	67.8
โทรศัพท์	5	4.3
วารสาร	3	2.6
คำบอกเล่าจากบุคคลอื่น	29	25.2

ตารางที่ 1 พฤติกรรมนักท่องเที่ยวย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา (ต่อ)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว	ความถี่ (จำนวน)	ค่าร้อยละ
จำนวนครั้งที่มา	115	100.0
มาครั้งแรก	48	41.1
มาเป็นครั้งที่ 2	35	30.4
มาเป็นครั้งที่ 3	13	11.3
มากกว่า 3 ครั้ง	19	16.5
วัตถุประสงค์	115	100.0
เพื่อมารับประทานอาหารที่ขึ้นชื่อของย่านเมืองเก่า	37	32.2
เพื่อมาเดินชมสถาปัตยกรรมต่างๆ	20	17.4
เพื่อมากราบไหว้สักการะศาลหลักเมือง	17	14.8
เพื่อซื้อของที่ระลึก	2	1.7
เพื่อมาถ่ายรูปในย่านเมืองเก่า	39	33.9
พาหนะ	115	100.0
รถจักรยานยนต์	35	30.4
รถยนต์ส่วนตัว	46	40.0
รถโดยสารประจำทาง	10	8.7
รถรับจ้างแท็กซี่	17	14.8
รถเช่า/จ้างเหมา	7	6.1
ลักษณะการเดินทางกับใคร	115	100.0
มาคนเดียว	12	10.4
มากับครอบครัว	30	26.1
มากับเพื่อน	54	47.0
มากับโรงเรียนหรือสถานศึกษา	14	12.2
มากับคณะทัวร์	5	4.3
งบประมาณ	115	100.0
ต่ำกว่า 5,000	7	6.1
10,000-15,000	33	28.7
มากกว่า 15,000	5	4.3
วันสะดวกในการเดินทาง	115	100.0
จันทร์-ศุกร์	47	40.9
เสาร์-อาทิตย์	38	33.0
วันหยุดนักขัตฤกษ์	30	26.1
หลังจากนี้จะกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งหรือไม่	115	100.0
มา	113	98.3
ไม่มา	2	1.7

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา พบว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่รับรู้แหล่งท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยวเดินทางมาครั้งแรก มีวัตถุประสงค์เพื่อมาถ่ายรูป มีลักษณะรูปแบบการเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว ลักษณะการเดินทางมาครั้งนี้มากับเพื่อน งบประมาณในการท่องเที่ยวต่ำกว่า 10,000-15,000 บาท การเดินทางในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ และจะกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งดังปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1.ด้านสิ่งดึงดูดใจ	4.46	0.44	มากที่สุด
2.ด้านการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว	4.40	0.44	มากที่สุด
3.ด้านการบริการ	4.41	0.55	มากที่สุด
4.ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.32	0.60	มากที่สุด
5.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.42	0.54	มากที่สุด
โดยรวม	4.40	0.41	มากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และมีค่า S.D. เท่ากับ 0.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านที่ 1 ด้านสิ่งดึงดูดใจมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.46 และค่า S.D. เท่ากับ 0.44 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ 5 คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.42 และค่า S.D. เท่ากับ 0.54 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ 3 ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.41 และค่า S.D. เท่ากับ 0.55 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่ 2 คือ ด้านการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.40 และค่า S.D. เท่ากับ 0.44 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายด้านที่ 4 คือ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.32 และค่า S.D. เท่ากับ 0.60 ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ดังปรากฏในตารางที่ 2

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลา” ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เลือกท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ส่วนใหญ่รับรู้แหล่งท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ต เนื่องจากในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คนส่วนใหญ่ในปัจจุบันต่างมีการใช้โทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ทำให้ค้นหาข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายกว่าในอดีต สอดคล้องกับ Kulapalanont et al. (2018) Nookate Khwantongyim and Kaewjarus (2024) นักท่องเที่ยว

ปัจจุบันจะรับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปอันจะทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงสถานที่นั้น ๆ เพิ่มมากขึ้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาครั้งแรกมีวัตถุประสงค์เพื่อมาถ่ายรูป เนื่องจาก สื่อออนไลน์ในปัจจุบันมีความสำคัญต่อการสื่อสารบอกเล่าเรื่องราวที่ได้พบเจอ ด้วยเหตุนี้คนในสังคมปัจจุบันต่างมีการถ่ายรูปความประทับใจเพื่อลงสื่อออนไลน์ให้ผู้ติดตามได้รับรู้ สอดคล้องกับ Somkeatkun Ruengdet and Boonkong (2019) กิจกรรมที่สำคัญของนักท่องเที่ยวคือการถ่ายรูประหว่างการท่องเที่ยวเพื่อเก็บภาพประทับใจ ส่วนใหญ่พฤติกรรมนักท่องเที่ยวต่อการเลือกรูปแบบการเดินทางจะใช้รถยนต์ส่วนตัว อาจกล่าวได้ว่า ย่านเมืองเก่าจังหวัดสงขลาไม่มีรถประจำทางวิ่งผ่านโดยตรงทำให้การเดินทางด้วยรถส่วนตัวจะคล่องตัวและสะดวกกว่าช่องทางอื่น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเดินทางมามากับเพื่อน อาจกล่าวได้ว่า การเดินทางมากับเพื่อนจะช่วยให้เกิดความอุ่นใจในการเดินทาง อีกทั้งยังสามารถพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือสักระหว่างจับจ่ายใช้สอย และปลอดภัยจากมิจฉาชีพมากกว่ามาคนเดียว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ใช้งบประมาณในการท่องเที่ยวต่ำกว่า 10,000-15,000 บาท การเดินทางในช่วงวันจันทร์-ศุกร์ และจะกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง อาจกล่าวได้ว่า ย่านเมืองเก่าสงขลา มีอาหารอร่อย และสถานที่ถ่ายภาพมีจำนวนมาก ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการใหม่ สอดคล้องกับ Tantasuntisakul and Wongkit (2021) กล่าวว่า เมื่อนักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจต่อการบริการจะมีการบอกต่อและกลับมาใช้บริการใหม่

2. ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการเข้ามาท่องเที่ยว ย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ด้านการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ตามลำดับ อาจกล่าวได้ว่า สถานที่ท่องเที่ยวควรเน้นสิ่งดึงดูดใจ เช่น มุมถ่ายภาพ บรรยากาศ รสชาติอาหารอร่อย เป็นต้น อีกทั้ง หากมีการให้บริการที่ดีนักท่องเที่ยวจะเกิดความพึงพอใจจะกลับมาใช้บริการใหม่ สอดคล้องกับ Petcharaporn (2015) นักท่องเที่ยวมีการศึกษาข้อมูลก่อนตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวและมีการคาดหวังก่อนเดินทางมาท่องเที่ยว เมื่อมีการสัมผัสสถานที่ท่องเที่ยวแล้วเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าจะเกิดความพึงพอใจและประทับใจ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวและปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำอันจะช่วยสร้างรายได้อย่างยิ่งยืนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวของย่านเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา โดยอาจจะเน้นการพัฒนาและส่งเสริมในด้านอาหารพื้นถิ่นและด้านสินค้าพื้นเมือง
2. พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคนไทยในการท่องเที่ยวในพื้นที่อื่นของจังหวัดสงขลา เนื่องจากจังหวัดสงขลาเป็นจังหวัดที่มีประวัติศาสตร์ที่เก่าแก่มีโบราณสถานที่น่าสนใจอยู่หลายหลาย

กิตติกรรมประกาศ

รายงานวิจัยฉบับนี้ ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำมาศึกษาก่อให้เกิดแนวคิดต่องานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในย่านเมืองเก่า จังหวัดสงขลา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการให้ข้อมูล ทำให้ได้ข้อมูลที่เกิดประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัย จนทำให้การวิจัยสำเร็จสมบูรณ์ได้ ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

References

- Jittangwattana, B. (2016). *Tourist Behavior*. Nonthaburi: Fern Printing and Publishing.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Analyzing Consumer Market (15 ed.)*. Harlow, Essex, England: Pearson Education.
- Kulapalanont, S., Madhyamaburach, W., Suwan, M., Khlai-um, S., & Srisompong, P. (2018). The Level of Effective Demand Factors for Housing Estate Project of The Long Stay Tourists in Chiangmai, Thailand. *Kasalongkham Research Journal*, 12(2), 95-105.
- Ministry of Tourism and Sports (2016). Domestic Tourism Statistics (Classify by Region and Province 2023). Retrieved from: <https://www.mots.go.th>
- Nookate, P., Khwantongyim, W., & Kaewjarus, A. (2024). The Influence of Trust on The Purchasing Decision Process Through TikTok Live Among Undergraduate Students in Mueang District, Songkhla Province. *Journal of Management Sciences, Songkhla Rajabhat University*, 3(1), 12-24.
- Parasakul, L. (2016). *Tourist Behavior*. Bangkok: Chulalongkorn University Press.
- Petcharaporn, N. (2015). The Behavior and Satisfaction of Thai Tourists on Visiting Koh Kret (Kret Island), Nonthaburi Province. *Panyapiwat Journal*, 7(Special Issue), 63-72.
- Proyrungroj, R. (2015). *Tourist Behavior*. Bangkok: Odeonstore.
- Sinsiri, W. (2011). *Tourists' Satisfaction with Restaurants in Hua Hin District, Prachuap Khiri Khan Province*. Master of Business Administration Thesis, Srinakharinwirot University.
- Somkeatkun, W., Ruengdet, K., & Boonkong, B. (2019). The Creating Approach of An Application for Creative Tourism Route in Chaiya District, Suratthani Province. *The Journal of Social Communication Innovation* 7(1), 144-155.
- Tantasuntisakul, W., & Wongkit, M. (2021). A Comparative Study of The Factors Affecting the Decision to Revisit and Recommend Halal Hotels Among Non-Muslim Thai and Foreign Tourists. *Christian University Journal*, 27(3), 55-69.
- Thaweewongolarn, P. (2009). Satisfaction of Thai Tourists in Traveling in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. Master of Business Administration, Bangkok: Bangkok University.