

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอาเซียนต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดชายแดนภาคใต้
THE SATISFACTION OF ASEAN TOURISTS TOWARDS TOURISM IN SOUTHERN
BORDER PROVINCES OF THAILAND

อาหวัง ล่านุย¹

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

Awang Lanui¹

¹Faculty of Humanities and Social Science, Prince of Songkla University, Pattani Campus

(Received: April 20, 2019 ; Revised: May 2, 2019 ; Accepted: May 9, 2019)

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน โดยศึกษาเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักท่องเที่ยวอาเซียนจำนวน 150 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ที่มีค่า IOC แต่ละข้อมากกว่า 0.75 และค่าความสอดคล้องโดยรวมเท่ากับ 0.83 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ส่วนการศึกษาเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 10 ราย

ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวอาเซียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี มีสถานภาพโสด ส่วนใหญ่อยู่อายุ 70 มาจากประเทศมาเลเซีย มีการศึกษาระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี อาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนและมีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวที่มีหลากหลายรูปแบบ เดินทางได้สะดวก สถานที่สะอาด สถานที่มีความสวยงาม มีความปลอดภัยระหว่างการท่องเที่ยว โดยความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสถานที่พัก ส่วนใหญ่ตั้งอยู่บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวหรือย่านธุรกิจ เดินทางสะดวก ที่พักสะอาด บรรยากาศน่าพักผ่อน มีความปลอดภัยและมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับที่พักครบ สามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับที่พักและจองที่พักผ่านระบบออนไลน์ได้ ส่วนนักท่องเที่ยวมุสลิมก็สามารถเลือกหาที่พักที่ให้บริการตามหลักศาสนาอิสลามได้ โดยความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากร ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ รวดเร็ว ทันเวลา และมีอัธยาศัยดี สามารถตอบคำถาม ให้คำแนะนำได้ทุกเรื่อง โดยความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเฉพาะถนนสายหลักที่ออกจากชายแดน มีป้ายบอกเส้นทาง มีที่พักริมทาง มีร้านอาหาร สถานที่ปฏิบัติศาสนกิจ โดยร้านอาหารมีหลายรูปแบบ มีอาหารให้เลือกหลากหลาย รวมทั้งอาหารฮาลาลก็หาได้ไม่ยาก สถานที่ท่องเที่ยวมี

ความเป็นระเบียบและมีข้อมูลข่าวสาร กฎระเบียบที่อาจเป็นอุปสรรคข้อจำกัดในการเข้ามาในพื้นที่อยู่บ้าง โดยความพึงพอใจรวมทุกด้านต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยวอาเซียน, จังหวัดชายแดนภาคใต้

ABSTRACT

This research aimed to study the satisfaction of tourism in the southern border provinces of ASEAN tourists. By quantitative study, 150 samples of ASEAN travelers were interviewed using the interview form with 0.75 of IOC. By qualitative study, the collected data was from 10 key informants.

The results showed that most ASEAN tourists were female, in the age range of 20-29 years, having a single status and majority 70 percent from Malaysia, with a diploma-bachelor's degree, in private sectors and a monthly income 20,001-30,000 baht. The tourists were satisfied with attractions with a variety of styles; convenient to travel, clean places, beautiful places and safe during travel. The satisfaction with the tourist attractions in all aspects was 3.30 which was at moderate level.

About the accommodation, the tourists were satisfied with the places located in tourist areas or business areas; have convenient transportation, clean accommodation, relaxing atmosphere, safe and all the necessary equipment and supplies for accommodation. They could easily find information about accommodation and book accommodation online. Muslim tourists could choose to find accommodation based on Islamic principles. The satisfaction with the accommodation in all aspects was 3.57 which was at a high level.

About the services of the staffs, the tourists were satisfied with the enthusiastic staffs in providing fast, timely and courteous service information on all matters. The total satisfaction with the services in all aspect was 3.85 at a high level.

About the facilities, the tourists were especially satisfied with the main roads from border, signs for directions, rest areas with restaurants, prayer places. They were also satisfied with several food centers as there were many food choices, including halal food. However, there were rules that may be a barrier to enter into the areas. The total satisfaction with the facilities in all aspect was 3.26 -at a moderate level.

Keywords: Satisfaction, ASEAN Tourists, Tourism, Southern Border Provinces

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นภาคเศรษฐกิจที่รองรับแรงงาน สร้างรายได้ และความหลากหลายของกิจกรรมทางเศรษฐกิจ (Srinivasan et. al, 2012) ให้กับประเทศ รวมทั้งยังมีบทบาททางอ้อมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคม การปกป้องสิ่งแวดล้อม การสร้างความตระหนักของความเป็นพลูวัฒนธรรมที่นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนของประเทศ (Ramona & Carmen, 2009) การท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญโดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา (Kaosa-ard, 2002) ทั้งนี้เพราะการท่องเที่ยวสามารถสร้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจของประเทศโดยไม่ต้องลงทุนสูง แต่สามารถนำเข้าเงินตราต่างประเทศได้มาก ช่วยให้ประชาชนที่เกี่ยวข้องมีงานทำและมีรายได้ หลายประเทศจึงใช้การท่องเที่ยวเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ

การท่องเที่ยวไทยขยายตัวต่อเนื่องจากปี 2552 ถึงปี 2557 ทั้งด้านจำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้ โดยตลาดหลักที่มีส่วนแบ่งการตลาดรวมกันมากกว่าร้อยละ 60 คือ จีน อินเดีย สหราชอาณาจักร มาเลเซีย ออสเตรเลีย สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น เยอรมนี เกาหลีใต้ และฝรั่งเศส และรายได้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นสูงสุดเป็นอันดับ 10 ของโลก อัตราการขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 26.35 ต่อปี ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อครั้งของนักท่องเที่ยวที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น แต่ระยะเวลาพำนักรมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างต่ำคือเพิ่มขึ้นเฉลี่ยปีละ 0.1 วัน ซึ่งนับเป็นข้อจำกัดประการหนึ่งในการเพิ่มรายได้ให้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

การท่องเที่ยวมีปัจจัยหลักสำคัญ 2 ประการคือ ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด โดยปัจจัยผลักดันเป็นลักษณะทางจิตวิทยาสังคมของคนในพื้นที่ต้นทางที่ต้องการหลีกเลี่ยงจากความจำเจในชีวิตประจำวัน เพื่อพักผ่อนคลายเครียดจากการทำงาน หรือไปเยี่ยมเยียนญาติพี่น้องเพื่อนฝูง รวมทั้งการสร้างสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลอื่นและการหาประสบการณ์ใหม่ ซึ่งอยู่นอกเหนือบทบาทของพื้นที่ปลายทาง ส่วนปัจจัยดึงดูดจะอยู่ที่พื้นที่ปลายทางที่คนต้องการไป ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก อาหาร ที่พัก ราคาสินค้าและบริการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมและวิถีชีวิต การเข้าถึง สินค้าของที่ระลึกและกิจกรรมการท่องเที่ยว ความปลอดภัย การส่งเสริมการตลาดและความหลากหลายของแหล่งท่องเที่ยว (พรทิพย์ บุญเที่ยงธรรม, 2555) รวมทั้งความพร้อมด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว (ธฤติมา อัญญะพรสุข, 2558) ซึ่งเป็นปัจจัยที่จำเป็นต้องตอบสนองนักท่องเที่ยวให้มากที่สุดเพื่อผลประโยชน์จากการท่องเที่ยว

การขับเคลื่อนการท่องเที่ยวไทยไปสู่ความมั่นคง ความมั่งคั่ง และความยั่งยืน เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว โดยไม่ส่งผลกระทบต่อสังคม สิ่งแวดล้อมและชุมชน และสามารถสร้างงาน สร้างรายได้ และความมั่นคงทางเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้อง

พิจารณาจากปัจจัยดึงดูดของการท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มศักยภาพและสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขันให้กับบุคลากรและผู้ประกอบการ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับการเพิ่มความพึงพอใจต่อปัจจัยดึงดูดของนักท่องเที่ยว ซึ่งต้องพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีความปลอดภัย ความสะอาด และการเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวมทั้งการพัฒนาบุคลากร ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่พร้อมให้บริการ ขณะเดียวกันการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านการคมนาคมที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง ครอบคลุมเส้นทางหลักและเส้นทางรองที่เข้าสู่แหล่งท่องเที่ยว การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การกระจายช่วงเวลาการท่องเที่ยว กระจายแหล่งท่องเที่ยว ทั้งนี้เพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่าสินค้าการท่องเที่ยวและการเติบโตอย่างยั่งยืนของนักท่องเที่ยวที่สมดุลกับขีดความสามารถในการรองรับ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นพื้นที่ที่รองรับนักท่องเที่ยวอาเซียนจากประเทศมาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซียจำนวนมากในแต่ละปี ทั้งนี้เนื่องจากมีทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์ ทั้งทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น น้ำตก หาดทราย ชายทะเล และทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น แหล่งโบราณคดีประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ประเพณี เทศกาลต่างๆ (IMT-GT, 2015) โดยทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีลักษณะสำคัญครบ 3 ประการ คือ เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงได้ง่ายและเป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ และองค์ประกอบดังกล่าวถ้ามีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างเหมาะสม จะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดีและจะส่งผลต่อการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจในพื้นที่ (Siegel & Jakus, 1995)

อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีความแตกต่างกันเนื่องจากสภาพภูมิประเทศ วัฒนธรรม ความเข้มแข็งของชุมชน ขณะเดียวกันภาพลักษณ์ความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ส่งผลให้ปริมาณนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์ของพื้นที่ด้วย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2554) ดังนั้น รัฐบาลจำเป็นต้องสร้างความสมดุลระหว่างการเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว การใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และการสร้างความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนในระยะยาว ซึ่งจะทำให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการสร้างรายได้เพื่อฟื้นฟูสถานะทางเศรษฐกิจของพื้นที่ตามที่คาดหวังด้วย (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558)

การดึงดูดนักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศ นอกจากความสมบูรณ์ของทรัพยากรการท่องเที่ยวแล้ว การจัดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับท่องเที่ยว ก็จะต้องสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวด้วย โดยเฉพาะพนักงานในภาคการท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องให้บริการอย่างสุภาพและเป็นมิตร ซึ่งเป็นปัจจัยที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุด นอกจากนั้นนักท่องเที่ยวยังให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว ราคาค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว ช่องทางในการจำหน่าย

ผลิตภัณฑ์ การส่งเสริมการตลาด ลักษณะทางกายภาพ เครือข่ายการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ่านระบบออนไลน์ (เชษฐนิธิ์ เขียวนาวัน, 2553) ทั้งนี้ เพื่อให้กลุ่มนักท่องเที่ยวได้รับความพึงพอใจและกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ รวมทั้งการจูงใจนักท่องเที่ยวรายใหม่ให้เข้ามาท่องเที่ยวด้วย

ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางเข้ามาในพื้นที่ จึงจำเป็นต้องเพิ่มมาตรการและกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวในพื้นที่ด้วย โดยเฉพาะความพึงพอใจต่อปัจจัยดึงดูดของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อให้กลับมาท่องเที่ยวซ้ำ รวมทั้งการแนะนำชักจูงนักท่องเที่ยวรายใหม่ให้เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ การเพิ่มระยะเวลาพำนักในพื้นที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐบาลและเอกชนจึงจำเป็นต้องมีนโยบาย แผนงาน และกลยุทธ์ส่งเสริมการท่องเที่ยว เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและรายได้เข้าประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การเจริญเติบโตและการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วย (Samimi et al, 2011) งานวิจัยเรื่องนี้จึงสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอาเซียนต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อยกระดับการท่องเที่ยวในพื้นที่

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน

กรอบแนวคิดการวิจัย

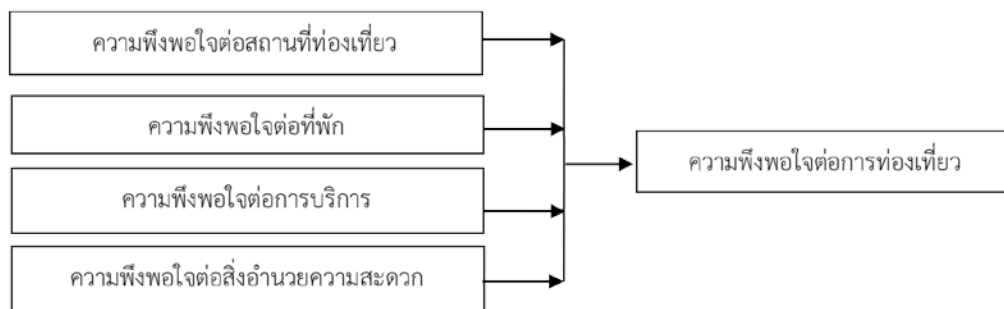
ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยจะแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นบวกเมื่อบุคคลได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย แต่ความพึงพอใจของบุคคลจะไม่มีที่สิ้นสุดสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจได้ โดยอาจจะเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่เคยพึงพอใจเป็นไม่พึงพอใจหรือจากไม่พึงพอใจเป็นพึงพอใจได้

การท่องเที่ยวเป็นสินค้าบริการที่มีคุณสมบัติเฉพาะที่แตกต่างจากสินค้าอื่นๆ เนื่องจากไม่สามารถเก็บรักษาได้ ขณะเดียวกันก็ประกอบด้วยสินค้าน้อยๆ ที่หลากหลาย กระบวนการผลิตและการบริโภคจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ขณะเดียวกันการท่องเที่ยวยังอ่อนไหวต่อเหตุการณ์วิกฤตและความไม่แน่นอน จากความวุ่นวายทางการเมือง สงคราม และโรคระบาด รวมทั้งต้องใช้ระยะเวลาในการวางแผนการผสมสินค้าต่างๆ ขึ้นมาเป็นสินค้าท่องเที่ยว องค์การการท่องเที่ยวโลก (WTO) ได้จึงกำหนดขอบเขตนโยบายหลักที่สำคัญของการบริหารจัดการท่องเที่ยวไว้ 5 ประการ คือ (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, 2556) การมีความเข้าใจในตลาด การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาเยือน การกำกับให้เกิดข้อตกลงทางการค้าที่ดีและเหมาะสม การทะนุบำรุงและรักษาแหล่งท่องเที่ยว การส่งเสริมให้มีการสนับสนุนและช่วยเหลือ

ธุรกิจท่องเที่ยว ซึ่งจะเห็นได้ว่าการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้รับบริการเป็นประเด็นหลักที่สำคัญ ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงจำเป็นต้องติดตามความพึงพอใจของผู้บริโภคตลอดเวลาที่ให้บริการ เพราะเป็นดัชนีที่แสดงถึงประสิทธิภาพของบริการและสามารถประมาณการอุปสงค์ของการท่องเที่ยวที่แม่นยำและได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากการลงทุนในการผลิตสินค้าท่องเที่ยว (มิ่งสรรพ ขาวสะอาด, 2556)

การศึกษาครั้งนี้ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งได้จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ดังนี้

สุภาพ ประภาสวัสดิ์ (2554) พบว่า สถานที่ตั้งของแหล่งท่องเที่ยวส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากที่สุด ขณะที่ ประภาพร พนมไพร (มปป.) พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสถานที่พักมากที่สุด ส่วน พรประภา ไชยอนุกุล (2557) พบว่า การให้บริการของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก และ กฤตชน พิชญบุญช่วย และ สมบัติ กาญจนกิจ (2557) พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน คณะผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบการศึกษาในครั้งนี้ไว้ 4 ด้าน ดังกล่าวคือ สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก การบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน มีระเบียบวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรในการศึกษาคือ นักท่องเที่ยวอาเซียนที่เดินทางมาเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ แต่เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

โดยใช้สูตรของ W.G. Cochran ที่ระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ระดับค่าความเคลื่อนร้อยละ 5 ด้วยจากสัดส่วนร้อยละ 10 ของประชากร จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 138.3 ผู้วิจัยจึงได้ปรับขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 150 ราย โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่ายจากนักท่องเที่ยวอาเซียนที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวอาเซียนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (Askew & Cohen, 2004; Maud, 2011)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจของการท่องเที่ยว โดยการใช้แบบสัมภาษณ์เป็นภาษามลายูและภาษาอังกฤษที่ผ่านการทดสอบความสอดคล้องระหว่างคำถามกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ราย มีค่า IOC แต่ละข้อมากกว่า 0.75 และค่าความสอดคล้องโดยรวมเท่ากับ 0.83 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวอาเซียนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลคือนักท่องเที่ยวอาเซียนที่เดินทางมาเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง จำนวน 10 ราย โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายบุคคลแบบไม่เป็นทางการ ด้วยแนวคำถามถึงโครงสร้างที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยด้วยภาษามลายูหรือภาษาอังกฤษ และบันทึกประเด็นสำคัญจากการสัมภาษณ์

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยข้อมูลคุณลักษณะของนักท่องเที่ยวนำเสนอเป็นค่าร้อยละในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ส่วนข้อมูลความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวนำเสนอเป็นร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านและภาพรวมของการท่องเที่ยว โดยมีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยใช้เกณฑ์คือคะแนนเฉลี่ย มากที่สุด (4.51-5.00) มาก (3.51-4.50) ปานกลาง (2.51-3.50) น้อย (1.51-2.50) น้อยที่สุด (1.00-1.50) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพทำการวิเคราะห์เนื้อหาและอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลในแต่ละประเด็นที่กำหนด

ผลการวิจัย

1. คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวอาเซียน

นักท่องเที่ยวอาเซียนที่เข้ามาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.33 เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี มากที่สุดร้อยละ 34.00 มีสถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 46.00 ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.00 เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศมาเลเซีย และ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี ร้อยละ 77.67 โดยมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มากที่สุดร้อยละ 34.67 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท มากที่สุดร้อยละ 38.00

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวอาเซียน

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	
1. การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	21	49	57	21	2	3.44	1.932	ปานกลาง
2. ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว	9	45	64	27	5	3.17	1.844	ปานกลาง
3. สถานที่จอดรถ เพียงพอ สะดวกปลอดภัย	12	33	55	47	3	3.02	1.795	ปานกลาง
4. ความสวยงาม บรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว	17	43	70	20	0	3.38	1.912	ปานกลาง
5. ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางในแหล่งท่องเที่ยว	14	40	67	29	0	3.26	1.873	ปานกลาง
6. สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว	9	66	52	23	0	3.40	1.921	ปานกลาง
7. เอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว	21	49	57	21	2	3.44	1.932	ปานกลาง
รวม	103	325	422	188	12	3.30	0.713	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ทั้งด้านการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว สถานที่จอดรถ เพียงพอ สะดวก ปลอดภัย ความสวยงาม บรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางในแหล่งท่องเที่ยว สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว และเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว โดยระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อสถานที่พักในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	
1. สิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่พัก	8	99	34	7	2	3.69	2.015	มาก
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่	9	82	48	6	5	3.69	1.971	มาก
3. ความสะอาดบริเวณที่พัก	5	84	48	10	3	3.56	1.958	มาก
4. ความปลอดภัยในที่พัก	5	76	54	15	0	3.47	1.943	ปานกลาง
5. บรรยากาศในที่พัก	3	82	54	11	0	3.51	1.956	มาก
6. ทำเลที่ตั้ง	12	88	41	9	0	3.68	2.013	มาก
รวม	42	511	279	58	10	3.57	0.806	มาก

ความพึงพอใจต่อสถานที่พักในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรมที่พัก การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดบริเวณที่พัก บรรยากาศในที่พัก และทำเลที่ตั้ง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านความปลอดภัยในที่พักมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	
อัยยาศัยดี ยิ้มแย้ม พูดจาดีสุภาพ	17	97	30	6	0	3.83	2.061	มาก
การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	36	57	55	2	0	3.85	2.065	มาก
การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ	30	72	40	8	0	3.82	2.059	มาก
การให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี	30	85	29	6	0	3.92	2.092	มาก
รวม	113	311	154	22	0	3.85	1.034	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากรของสถานที่พักในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน ด้านอรรถาศัยดี ยิ้มแย้ม พุดจาดีสุภาพ การบริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ การให้ข้อเสนอแนะ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน

ด้าน	ระดับความพึงพอใจ							ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	
ถนน	46	51	30	12	11	3.72	2.026	มาก
ป้ายบอกเส้นทางริมถนน	11	20	55	34	30	2.65	1.668	ปานกลาง
จุดแวะพักระหว่างเดินทาง	17	32	50	30	21	2.96	1.773	ปานกลาง
ร้านอาหาร	50	45	40	10	5	3.83	2.061	มาก
ร้านค้าของที่ระลึก	33	40	45	23	9	3.43	1.930	ปานกลาง
การประกอบศาสนกิจ-ทำบุญระหว่างท่องเที่ยว	20	28	35	32	35	2.77	1.709	ปานกลาง
ความเป็นระเบียบของแหล่งท่องเที่ยว	40	45	48	10	7	3.67	2.009	มาก
ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	20	30	63	22	15	3.12	1.826	ปานกลาง
กฎระเบียบเกี่ยวกับการเดินทางเข้ามาในพื้นที่	24	31	55	26	14	3.16	1.842	ปานกลาง
รวม	261	322	421	199	147	3.26	0.624	ปานกลาง

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน ด้านถนน ร้านอาหาร ความเป็นระเบียบของแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ คือป้ายบอกเส้นทางริมถนน จุดแวะพักระหว่างเดินทาง ร้านค้าของที่ระลึก การประกอบศาสนกิจ-ทำบุญระหว่างท่องเที่ยว ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และกฎระเบียบเกี่ยวกับการเดินทางเข้ามาในพื้นที่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความพึงพอใจในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยพิจารณาความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยว ความพึงพอใจต่อที่พัก ความพึงพอใจต่อการบริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก โดยความพึงพอใจแต่ละด้านมีดังนี้

ความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวที่มีหลากหลายรูปแบบสามารถเลือกท่องเที่ยวได้ สถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งอยู่ไม่ไกลกันเกินไป การเดินทางระหว่างสถานที่ท่องเที่ยวแต่ละแห่งสะดวก สถานที่สะอาด สถานที่ท่องเที่ยวบางแห่งมีร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกและมีห้องน้ำให้บริการ โดยสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามและมีเอกลักษณ์ ให้ความรู้สึกรสชาติผ่อนคลายเวลาไปเยือน ขณะที่สถานที่ท่องเที่ยวทางด้านวัฒนธรรม ศาสนสถาน ชุมชน และสถานที่สำคัญทางประวัติศาสตร์ก็ได้ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมา วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของประชาชนในพื้นที่ หลังจากเดินทางท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ แล้ว นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้ามาซื้อสินค้าในเขตเมืองหาดใหญ่ซึ่งเป็นแหล่งช้อปปิ้งที่มีร้านค้า ห้างสรรพสินค้าให้เลือกช้อปปิ้งได้หลากหลายรูปแบบในราคาที่ไม่แพง โดยทุกสถานที่มีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินและร่างกายของนักท่องเที่ยวระหว่างการท่องเที่ยว รวมทั้งการท่องเที่ยวสถานบันเทิงในช่วงกลางคืน

ความพึงพอใจต่อสถานที่พักในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสถานที่พักซึ่งมีหลายรูปแบบและระดับราคาให้เลือกใช้บริการ ที่พักส่วนใหญ่จะตั้งอยู่บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวหรือย่านธุรกิจที่สามารถเดินทางไปกลับกับสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวก ที่พักมีความสะอาด บรรยากาศน่าพักผ่อน มีความปลอดภัยและมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องใช้ที่จำเป็นสำหรับที่พักครบตามความจำเป็น นักท่องเที่ยวสามารถหาข้อมูลเกี่ยวกับที่พักและจองที่พักผ่านระบบออนไลน์ได้ ส่วนนักท่องเที่ยวมุสลิมซึ่งต้องที่พักที่มีลักษณะเฉพาะก็สามารถเลือกหาที่พักที่ให้บริการตามหลักศาสนาอิสลามได้ โดยสถานที่พักจัดให้มีสายชำระในห้องน้ำ รวมทั้งจัดให้มีสถานที่ละหมาด ผ้ารองละหมาด ตารางเวลาละหมาดและป้ายบอกสัญลักษณ์ทิศเมกะกะฮ์ภายในห้องพัก และมีบริการอาหารฮาลาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฮาลาลจากสำนักงานคณะกรรมการอิสลามประจำจังหวัด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกประทับใจในการให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ทันเวลา และมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อนักท่องเที่ยว สามารถตอบคำถามให้คำแนะนำทั้งเรื่องที่พัก การเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่เลือกซื้อสินค้าได้เป็นอย่างดี ทั้งบุคลากรของสถานที่ท่องเที่ยวและที่พัก มัคคุเทศก์

ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว โดยถนนสายหลักที่ออกจาก

ชายแดนจะเป็นถนน 4 เลน มีสภาพดี มีความปลอดภัย มีป้ายบอกเส้นทางเป็นระยะและมีที่พักริมทางซึ่งส่วนใหญ่เป็นปั้มน้ำมันเชื้อเพลิงได้จัดสถานที่เพื่อพักรถ มีร้านอาหาร สถานที่ปฏิบัติศาสนกิจ

ร้านอาหารมีหลายรูปแบบ มีอาหารให้เลือกหลากหลาย นักท่องเที่ยวที่ต้องการบริโภคอาหารฮาลาลก็สามารถหาได้ไม่ยาก นักท่องเที่ยวชอบรสชาติอาหาร ส่วนร้านค้าของที่ระลึกตามสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่เป็นของฝากประเภทอาหารแห้งหรือสิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือนมากกว่าสิ่งของที่จะเป็นที่ระลึกหรือเตือนความทรงจำให้รำลึกถึงสถานที่ท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวมีความเป็นระเบียบสะดวกในการเข้าไปเยี่ยมชม แหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งจะมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวให้บริการในลักษณะของป้ายประกาศติดในบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวมากกว่าเป็นเอกสาร อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวก็มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวแม้ว่าอาจจะมีความกระสับกระส่ายเกี่ยวกับการเดินทางที่เป็นอุปสรรคข้อจำกัดในการเข้ามาในพื้นที่อยู่บ้าง

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียน โดยผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. คุณลักษณะของนักท่องเที่ยวอาเซียน

นักท่องเที่ยวอาเซียนที่เข้ามาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่ร้อยละ 53.33 เป็นเพศหญิง โดยอยู่ในช่วงอายุ 20-29 ปี มากที่สุดร้อยละ 34.00 มีสถานภาพโสดมากที่สุดร้อยละ 46.00 ส่วนใหญ่ร้อยละ 76.00 เป็นนักท่องเที่ยวจากประเทศมาเลเซีย มีการศึกษาระดับอนุปริญญา-ปริญญาตรี ร้อยละ 77.67 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุดร้อยละ 34.67 และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-30,000 บาท มากที่สุดร้อยละ 38.00 ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวส่วนใหญ่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณ์ รักษาติเจริญ (2555) และ พิชัย นิรमानสกุล (2554) ดังนั้นการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้สำหรับนักท่องเที่ยวอาเซียนในระยะสั้น ควรเน้นในกลุ่มที่มีคุณลักษณะดังกล่าวเป็นหลัก เพราะเป็นกลุ่มที่มีความพร้อมในการท่องเที่ยว แต่ในระยะยาวหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดทำแผนกลยุทธ์การตลาดเพื่อเพิ่มนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณลักษณะอื่นๆ ด้วย โดยเฉพาะกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทต่อเดือน รวมทั้งกลุ่มนักท่องเที่ยวสัญชาติสิงคโปร์ที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เพียงร้อยละ 5.67 เท่านั้น

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

2.1 ความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง ทุกด้าน ทั้งด้านการให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว สถานที่จอดรถ ที่พัก สะดวก ปลอดภัย ความสวยงาม บรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางในแหล่งท่องเที่ยว สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว และเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว โดยระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า สถานที่ท่องเที่ยวที่มีหลากหลายรูปแบบ อยู่ไม่ไกลกันสามารถเดินทางได้สะดวก สถานที่สะอาด บางแห่งมีร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึกและมีห้องน้ำให้บริการ สถานที่มีความสวยงามและมีเอกลักษณ์ ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นมา วิถีชีวิตและวัฒนธรรมของประชาชน หลังจากเดินทางท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้ามาซื้อสินค้าในเขตเมืองหาดใหญ่ ที่มีร้านค้า ห้างสรรพสินค้าให้เลือกหลากหลายรูปแบบ ราคาไม่แพง ทุกสถานที่มีความปลอดภัย ระหว่างการท่องเที่ยว รวมทั้งการท่องเที่ยวสถานบันเทิงในช่วงกลางคืน

การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ไม่ได้จัดทำข้อมูลเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองอย่างเพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับ สุนิษา สิบเจ็ก และคณะ (ม.ป.ป.) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสารจากบริษัททัวร์/ตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบินและนิตยสารด้านการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ไม่เคยขอข้อมูลจากหน่วยงานของการท่องเที่ยวของไทย ทั้งที่นักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการข้อมูลทั่วไปและข้อมูลการท่องเที่ยวระหว่างที่พักอยู่ในประเทศ โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมประเพณี แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก/บริการด้านการท่องเที่ยว เทศกาลพิเศษ ค่าใช้จ่าย ความบันเทิง นันทนาการ แหล่งช้อปปิ้ง/ของฝากเดินทาง ความปลอดภัยมั่นคง ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะต้องให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบการเดินทางเข้ามาในพื้นที่แก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอเพื่อใช้ในการวางแผนท่องเที่ยว โดยอาจจะจัดทำข้อมูลประชาสัมพันธ์ในรูปแบบเอกสารหรือเว็บไซต์ให้เพียงพอต่อความต้องการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

ความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความพึงพอใจเรื่องความสะอาดอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ วราพร ฉายกี (2556) ที่พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติให้ความสำคัญกับความสะอาด ทั้งความสะอาดโดยรอบบริเวณแหล่งท่องเที่ยวและความสะอาดห้องน้ำ ซึ่งจะต้องทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรณรงค์การรักษาความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว เพราะความสะอาดเป็นเงื่อนไขของใจให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวซ้ำและบอกต่อข้อมูลไปยังกลุ่มที่ยังไม่เคยเข้ามาท่องเที่ยวให้ตัดสินใจมาท่องเที่ยวด้วย

สถานที่จอดรถ เพียงพอ สะดวก ปลอดภัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สกุล จริยาแจ่มสิทธิ์ และ กวิน วงศ์ลิตี (2555) ที่พบว่าสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ ขณะเดียวกันบริเวณทางเท้า ถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการขายสินค้า ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดสรรการใช้พื้นที่จำหน่ายสินค้าและพื้นที่จอดรถให้เพียงพอและสะดวก ปลอดภัยในการจอดรถ ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัวหรือรถจักรยานยนต์ ถ้ามีปัญหา ขัดจำกัด หรืออุปสรรคเกี่ยวกับสถานที่จอดรถ จะทำให้นักท่องเที่ยวเสียโอกาสในการชื่นชมกับทัศนียภาพ ความสวยงาม ความสนุกสนานจากแหล่งท่องเที่ยว

ความสวยงาม บรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยว ต่างจากงานวิจัยของ วราพร ฉายกั (2556) ที่พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อความสวยงาม บรรยากาศของแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ทั้งอาจเป็นเพราะลักษณะของสถานที่ท่องเที่ยวมีความแตกต่างกัน เนื่องจาก วราพร ฉายกั ได้ศึกษาเฉพาะอุทยานประวัติศาสตร์ซึ่งจะมีการดูแลบริเวณรอบสถานที่ท่องเที่ยวอย่างตลอดเวลา และมีความเข้มงวดในการเข้าชมมากกว่าแหล่งท่องเที่ยวทั่วไป

ป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางในแหล่งท่องเที่ยว สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราพร ฉายกั (2556) นักท่องเที่ยวต้องการป้ายบอกทิศทางในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นภาษาอังกฤษ

สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งห้องน้ำ ที่นั่งพัก ทางเดินในบริเวณ แหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องดูแลให้ใช้งานได้ตลอดเวลาและมีเพียงพอรองรับนักท่องเที่ยวด้วย (สกุล จริยาแจ่ม สิทธิ์ และ กวิน วงศ์ลิตี, 2555) โดยเฉพาะห้องน้ำนอกจากจะเพียงพอแล้วยังต้องใช้งานได้ และผู้ใช้จะต้องรู้สึกปลอดภัยในการใช้ด้วย

เอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแหล่งท่องเที่ยวในพื้นที่ยังไม่มีเอกลักษณ์แตกต่างจากแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ อย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับที่ สกุล จริยาแจ่ม สิทธิ์ และกวิน วงศ์ลิตี (2555) และ ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และ อธิศักดิ์ อุ่นอารมณ์เลิศ (2557) ได้เสนอให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว ควรสร้างเอกลักษณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว เช่น อาหาร ของที่ระลึก การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ รวมทั้ง ภูมิทัศน์และสถาปัตยกรรมของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อจูงใจและสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามา เยี่ยมชม

2.2 ความพึงพอใจต่อสถานที่พัก

นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความพึงพอใจต่อสถานที่พัก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกใน โรงแรมที่พัก การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ความสะอาดบริเวณที่พัก บรรยากาศในที่พัก และทำเลที่ตั้ง อยู่ในระดับมากทุกด้าน ยกเว้นด้านความปลอดภัยในที่พักรับมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยเชิงคุณภาพก็แสดง

ให้เห็นว่า ที่พักมีหลายรูปแบบและหลายระดับราคาให้เลือกใช้บริการ ตั้งอยู่บริเวณสถานที่ท่องเที่ยวหรือสามารถเดินทางไปกลับกับสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวก ที่พักสะอาด บรรยากาศดี มีความปลอดภัยและมีอุปกรณ์เครื่องใช้สำหรับที่พักครบตามความจำเป็น นักท่องเที่ยวสามารถหาข้อมูลเกี่ยวและจองที่พักผ่านระบบออนไลน์ได้ ส่วนนักท่องเที่ยวมุสลิมก็สามารถเลือกหาที่พักที่ให้บริการตามหลักศาสนาอิสลามได้

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

บุคลากรของสถานที่พักในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนด้านอรรถาศัยดี ยิ้มแย้ม พุดจาดีสุภาพ การบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ การให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่พบว่า นักท่องเที่ยวมีความรู้สึกประทับใจในการให้บริการของบุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวดเร็ว ทันเวลา และมีอรรถาศัยดีกับนักท่องเที่ยว สามารถตอบคำถามให้คำแนะนำได้ทั้งเรื่องที่พัก การเดินทาง สถานที่ท่องเที่ยว สถานที่เลือกซื้อสินค้า

จากผลการวิจัยจะพบว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ บุคลากรของสถานที่พักของนักท่องเที่ยวอาเซียนอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือเป็นจุดแข็งของการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวถือเป็นจุดเด่นของของบุคลากร เจ้าหน้าที่ของสถานที่พักในระดับประเทศด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เชษฐินี เขียวนาวัน (2553) ที่พบว่าบุคลากร เจ้าหน้าที่ของที่พักที่มีอรรถาศัยดี ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ รวมทั้งการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามของนักท่องเที่ยวจะเป็นการสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจกับนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

2.4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว

นักท่องเที่ยวอาเซียนมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกด้านถนน ร้านอาหาร ความเป็นระเบียบของแหล่งท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ คือป้ายบอกเส้นทางริมถนน จุดแวะพักระหว่างเดินทาง ร้านค้าของที่ระลึก การประกอบศาสนกิจ-ทำบุญระหว่างท่องเที่ยว ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และกฎระเบียบเกี่ยวกับการเดินทางเข้ามาในพื้นที่อยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับความพึงพอใจรวมทุกด้านเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 อยู่ในระดับปานกลาง โดยผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสภาพของถนนสายหลักที่ออกจากชายแดนจะเป็นถนน 4 เลน สภาพดี มีความปลอดภัย มีป้ายบอกเส้นทางและมีที่พักริมทางเป็นระยะ ขณะเดียวกันร้านอาหารมีหลายรูปแบบ มีอาหารให้เลือกหลากหลาย รสชาติอร่อย โดยเฉพาะอาหารฮาลาลสามารถหาได้ไม่ยาก

ส่วนร้านค้าของที่ระลึกส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าที่เป็นของฝากประเภทอาหารแห้งหรือสิ่งของเครื่องใช้ในครัวเรือน มากกว่าสิ่งของที่将会ใช้เป็นของที่ระลึกหรือเตือนความทรงจำให้รำลึกถึงสถานที่ท่องเที่ยว โดยสถานที่ท่องเที่ยวจะมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวในลักษณะที่เป็นความรู้ ข้อควรปฏิบัติ สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกในการเข้าไปเยี่ยมชมถึงแม้ว่าอาจจะมีการระเบียบเกี่ยวกับการเดินทางที่เป็นอุปสรรคข้อจำกัดในการเข้ามาในพื้นที่อยู่บ้าง

โดยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกดังกล่าวหลายประเด็นสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เถลิงศักดิ์ ชัยชาญ (2555) ทั้งนี้เพราะถนนที่เป็นเส้นทางท่องเที่ยวจะเป็นถนนสี่ช่องจราจร ซึ่งสะดวกในการเดินทางด้วยรถยนต์โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศต้นทางของนักท่องเที่ยว ขณะที่ร้านอาหารมีให้เลือกได้หลากหลายรูปแบบและรสชาติ รวมทั้งความเป็นระเบียบเรียบร้อยของแหล่งท่องเที่ยวซึ่งจะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลจัดการอย่างต่อเนื่อง ส่วนป้ายบอกเส้นทางริมถนนยังไม่ชัดเจนและไม่ทั่วถึง จุดแวะพักระหว่างทางยังไม่เพียงพอส่วนใหญ่จะเป็นปั๊มน้ำมันเชื้อเพลิงของเอกชน โดยที่หน่วยงานราชการไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการรองรับนักท่องเที่ยวเมื่อเปรียบเทียบกับจุดแวะพักระหว่างทางที่ประเทศต้นทางของนักท่องเที่ยว ร้านค้าของที่ระลึกส่วนใหญ่จะขายสินค้าที่มีจำหน่ายอยู่ทั่วไปมากกว่าการจำหน่ายสินค้าที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นของสถานที่ท่องเที่ยว ขณะที่สถานที่ประกอบศาสนกิจ ทำบุญระหว่างท่องเที่ยว โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวมุสลิมที่จะหยุดพักเพื่อละหมาด บางพื้นที่ไม่มีหรือมีแต่ไม่สะดวกในการแวะพักหรือ ความไม่พร้อมของมัสยิดในการต้อนรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้มัสยิดโดยเฉพาะเรื่องสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ นอกจากนั้นด้านข้อมูลข่าวสารก็มีไม่เพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการระเบียบในการเดินทางเข้าประเทศโดยเฉพาะกระบวนการตรวจคนเข้าเมืองจะมีความยุ่งยากมากกว่าประเทศต้นทางของนักท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรเร่งปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว โดยเฉพาะป้ายบอกทิศทางริมถนนและป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวให้ชัดเจน รวมทั้งการพัฒนาจุดแวะพักระหว่างทางเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดชายแดนภาคใต้ควรปรับปรุง และพัฒนาพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวให้มีความสะอาด สวยงามน่าท่องเที่ยว โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ควรเน้นให้มีการจัดการดูแลรักษาความสะอาดเรียบร้อย และดูแล

ความปลอดภัย ของนักท่องเที่ยว และการพัฒนาสิ่งแวดล้อมบริเวณแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยว เพื่อกลับมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวอีกครั้ง

1.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่างๆ โดยเฉพาะที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เช่น การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบการเดินทางเข้ามาในพื้นที่ การรักษาความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องรณรงค์ การรักษาความสะอาด ทั้งในส่วนของผู้ประกอบการท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว จัดหา ปรับปรุงสถานที่จอดรถให้เพียงพอ สะดวก และปลอดภัยในการจอดรถของนักท่องเที่ยว ปรับปรุงพัฒนาภูมิทัศน์ของสถานที่ท่องเที่ยวให้สวยงามและมีบรรยากาศที่เหมาะสมกับการพักผ่อนของนักท่องเที่ยว จัดทำป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางในแหล่งท่องเที่ยวให้ชัดเจนและสื่อความหมายกับนักท่องเที่ยวได้ จัดหาสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานของแหล่งท่องเที่ยวให้เพียงพอในเชิงปริมาณและสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งให้มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวเพื่อสร้างความพึงพอใจและความทรงจำให้กับนักท่องเที่ยว กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้กับนักท่องเที่ยวในช่วงเวลาที่พักผ่อนในสถานที่พัก และจัดทำป้ายบอกเส้นทางริมถนนให้ถูกต้อง ทันสมัย สื่อความหมายให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้ประกอบการตัดสินใจเดินทางของนักท่องเที่ยวได้ รวมทั้งการปรับปรุงจุดแวะพักระหว่างเดินทาง ร้านค้าของที่ระลึก สถานที่ประกอบศาสนกิจ ทำบุญระหว่างท่องเที่ยว

1.4 การพัฒนาด้านการให้ข้อมูลข่าวสารของเจ้าหน้าที่ทางด้านการท่องเที่ยวต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นป้ายสื่อความหมายภายในแหล่งท่องเที่ยวให้มีการใช้ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน และภาษามลายูให้มากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป อุปสรรค ข้อจำกัด การตอบสนองต่อการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของนักท่องเที่ยวอาเซียนของผู้ประกอบการท่องเที่ยว ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวอาเซียนยังมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว ซึ่งการมีความเข้าใจเกี่ยวกับอุปสรรค ข้อจำกัด หรือการตอบสนองของนักท่องเที่ยวจะช่วยให้ผู้ประกอบการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถวางแผน ปรับกลยุทธ์ด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558 – 2560.

สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2561, จาก http://www.mots.go.th/ewt_dl_link.php?nid=7114

- กฤษณพัชญ์ บุญช่วย และ สมบัติ กาญจนกิจ. (2557). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวรัสเซียที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการสถาบันการพลศึกษา, 6(2), 151-167.
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2555). ความสำเร็จของการนำนโยบายบริหารแหล่งท่องเที่ยวไปปฏิบัติ. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ, 8(1), 81-90.
- ชลลดา แสงมณี ศิริสาธิตกิจ และ อิศศักดิ์ อุ่่นอารมณฺ์เลิศ. (2557). การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวตลาดน้ำภาคใต้เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 6(1), 66-79.
- เชษฐินี เชื้อวานาน. (2553). ลักษณะพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันส่งผลต่อการคำนึงถึงปัจจัยส่วนผสมการตลาดบริการของสถานพักแรมประเภทรีสอร์ตราคาสูงที่แตกต่างกัน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เอกศักดิ์ ชัยชาญ. (2555). การจัดการโลจิสติกส์สำหรับการท่องเที่ยวในอำเภอวังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา. นครราชสีมา: สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ธฤติมา อัญญะพรสุข. (2558). ปัจจัยและกระบวนการตัดสินใจเลือกเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยววัยสูงอายุชาวยุโรป. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ประภาพร พนมไพร. (ม.ป.ป.). ความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการต้อนรับของชาวเชียงราย. วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร ฉบับพิเศษ. การประชุมวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ครั้งที่ 5.
- พรทิพย์ บุญเที่ยงธรรม. (2555). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยว ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวตลาดน้ำในเขตตลิ่งชัน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พรประภา ไชยอนุกุล. (2557). คุณภาพการให้บริการของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในอำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี. การศึกษาอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล.
- พิชัย นิรมานสกุล. (2554). พฤติกรรมนักท่องเที่ยว การเปิดรับข่าวสาร การรับรู้ภาพลักษณ์และการยอมรับคุณค่าแบรนด์เมืองท่องเที่ยวไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- มิ่งสรรพ ขาวสอาด และคณะ. (2556). เศรษฐศาสตร์ว่าด้วยการท่องเที่ยว. เชียงใหม่: ลีอคอนดีไซน์เวิร์ค.

- วราพร ฉายกี้. (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย. ปรินญาณพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สกุณ จริญญาแจ่มสิทธิ์ และกวิน วงศ์ลีดี. (2555). การศึกษาเส้นทางท่องเที่ยวของอาเซียนในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2554). รายงานการศึกษาเรื่องการพัฒนาพื้นที่ชายฝั่งทะเลภาคใต้. สืบค้นเมื่อ 5 เมษายน 2561, จาก http://www.nesdb.go.th/Portals/0/news/academic/data_0227120312.pdf
- สุณิษา สืบเจ็ก ภัสวดี นิตเกษตรสุนทร และ อีรารักษ์ โพธิ์สุวรรณ. (มปป). พฤติกรรมการเปิดรับ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้ามาเยี่ยมชมประเทศไทย. การจัดประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 5.
- สุภาพ ประภาสวัสด์. (2554). ทศนคติและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวแบบวันเดียว ณ หาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของประชากรเขตกรุงเทพมหานคร. การศึกษาเฉพาะบุคคล หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ASKEW, MARC and COHEN, ERIK. (2004). Pilgrimage and Prostitution: Contrasting Modes of Border Tourism in Lower South Thailand. *TOURISM RECREATION RESEARCH*, 29(2), 89-104.
- IMT-GT. (2015) *Green City Action Plan for Songkhla and Hat Yai Municipalities*. Retrieved May 9, 2018, from <http://www.adb.org/sites/default/files/related/41572/imt-gt-green-city-action-plan-songkhla-hat-yai-municipalities-march-2015.pdf>
- Kaosa-ard, Mingsarn (2002). Development and Management of Tourism Products: The Thai Experience. *CMU Journal*, 1(3), 289.
- Maud, Jovan. (2011). *Sacred tourism and the state: paradoxes of cross-border religious patronage in southern Thailand*. Gottingen: Max Planck Institute for the Study of Religious and Ethnic Diversity.
- Ramona, Frunza and Carmen, Pascariu Gabriela. (2009). THE RELATIONSHIP BETWEEN TOURISM AND SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN THE EUROPEAN CONTEXT. Retrieved May 9, 2018, from <http://steconomice.uoradea.ro/anale/volume/2009/v1-international-relations-and-european-integration/46.pdf>
-

Samimi, Ahmad Jafari., Sadeghi, Somaye., and Sadeghi, Soraya. (2011). Tourism and Economic Growth in Developing Countries: P-VAR Approach. **Middle-East Journal of Scientific Research**, 10(1), 28-32.

Siegel, Paul B. and Jakus, Paul M. (1995). TOURISM AS A SUSTAINABLE RURAL DEVELOPMENT STRATEGY: BUILDING CONSENSUS IN RESIDENT ATTITUDES. **Southern Journal of Rural Sociology**, 11(1), 17-41.

Srinivasan, P. and Others. (2012). Tourism and Economic Growth in Sri Lanka: An ARDL Bounds Testing Approach. **The Romanian Economic Journal**, XV(45), 211-226.