

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม The Satisfaction of Thai Tourists Who Visit NakhonPathom

วศพล วงศ์ศิริรัตน์*
หิรัญญา กลางนุรักษ์**
พูนพิพัฒน์ คงแป้น***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมประชากรที่ใช้ในการสำรวจคือนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในช่วงเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2556 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยวิธีการเก็บข้อมูลแบบบังเอิญ (Accidental sampling) วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับการบรรยายข้อมูล ใช้สถิติเชิงอนุมานการทดสอบสถิติที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทาง (One-way Anova) หากพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทำการ

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้สถิติเชฟเฟ (Scheffe) และหาความสัมพันธ์โดยการทดสอบไคกำลังสอง (Chi-square) และ (Pearson correlation)

ผลการศึกษาสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขายหรือกิจการส่วนตัวและมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 15,000 บาท ผลการศึกษาสรุปพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมพบว่านักท่องเที่ยวรู้จักสถานที่ท่องเที่ยวจากสื่ออินเทอร์เน็ตสาเหตุที่มาท่องเที่ยวคือต้องการพักผ่อนหย่อนใจส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์ - อาทิตย์ โดยใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมา

* เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครปฐม

** อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยคริสเตียน

*** ข้าราชการบำนาญกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ท่องเที่ยวและมีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยวแต่ละครั้งระหว่าง 1,001 – 5,000 บาท ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐมในภาพรวมพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าอยู่ในระดับ

มากทุกด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้คือ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาบุคลากรที่ประจำแหล่งท่องเที่ยวและด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ตามลำดับ

Abstract

The research aimed to study the satisfaction of Thai tourists who visit NakhonPathom. The population is Thai tourists visited NakhonPathom during July – August 2013. Tool used to collect the data was questionnaire used with Accidental Sampling method. Data analysis made by using Software Package. Descriptive statistics used with research were Mean, Percentage and Standard Deviation. Data has been described by t-test and One-way Anova, If found difference between mean there will be test the difference between the paring means by using Scheffe and found its correlation by Chi-square and Pearson Correlation.

The result showed most tourists were women aged between 41 – 50 years old, had education level under High

School, worked as traders/private entity, monthly income between 10,001 – 15,000 baht. The result can conclude the behavior of Thai tourists who visit NakhonPathom found that tourists known attractions from Internet. Reason for the visit was they need to relax. Most of them visit Nakhonpratom during Saturday – Sunday by using private cars. They had travelling expense about 1,001 – 5,000 baht. The result by overall showed that they were satisfied with the destination at high level. As considered on each aspect found the high level of satisfaction in all terms as followed: the promotion, facilities, the development of tourist attraction, the personal development at tourist attraction and security to tourists, respectively.

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีบทบาทสำคัญมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยสามารถสร้างรายได้มากกว่าแสนล้านบาทในแต่ละปี ซึ่งนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศของไทยมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เป็น

ตลาดหลัก การวางแผนและพัฒนาการท่องเที่ยวจึงเป็นสิ่งจำเป็นมาก ที่จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถขยายตัวได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะก่อให้เกิดการลงทุนในธุรกิจท่องเที่ยวเพื่อบริการนักท่องเที่ยว ช่วยสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น มีรายได้ และความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นับเป็นการเสริมสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจแก่สังคมให้แก่ชุมชนในท้องถิ่น

นครปฐมเป็นอู่อารยธรรมสำคัญที่มีประวัติความเป็นมายาวนานในแผ่นดินสุวรรณภูมิ จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์กล่าวว่า เมืองนครปฐมแต่เดิมนั้นตั้งอยู่ริมทะเล เป็นเมืองเก่าแก่ มีความเจริญรุ่งเรืองมา นับตั้งแต่สมัยสุวรรณภูมิ และเป็นราชธานีสำคัญใน สมัยทวารวดี ในยุคนั้นนครปฐมเป็นแหล่งเผยแพร่อารยธรรมจากประเทศอินเดีย ซึ่งรวมทั้งพุทธศาสนา นครปฐมจึงเป็นศูนย์กลางของความเจริญมีชนชาติ ต่างๆ อพยพเข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่เป็นจำนวนมาก ต่อมาได้เกิดความแห้งแล้งขึ้นในเมืองนครปฐม เพราะ กระแสน้ำที่ไหลผ่านตัวเมืองเปลี่ยนเส้นทางประชาชนจึง อพยพไปตั้งหลักแหล่งอยู่ริมน้ำ และสร้างเมืองใหม่ขึ้น ชื่อ “นครชัยศรี” หรือ “ศรีวิชัย” นครปฐมจึงกลายเป็นเมืองร้างมาเป็นเวลาหลายร้อยปีจนกระทั่ง พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ขณะที่ยังทรง ผนวชอยู่ได้ถูกต้องไปพบพระปฐมเจดีย์ ทรงเห็นว่า เป็น เจดีย์องค์ใหญ่ไม่มีที่ไหนเทียบเท่า เมื่อพระองค์ได้ทรง ครองราชย์จึงโปรดฯ ให้ก่อเจดีย์แบบลังกาครอบเจดีย์ เดิมไว้ทรงปฏิสังขรณ์สิ่งต่างๆ ในบริเวณองค์พระ ปฐมเจดีย์ให้มีสภาพดีและโปรดฯ ให้ขุดคลองเจดีย์บูชา เพื่อให้การคมนาคมสะดวกขึ้น ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 5 ได้เริ่มก่อสร้างทางรถไฟสายใต้ไปยังเมืองนครปฐม แต่ตอนนั้นเมืองนครปฐมยังเป็นป่ารกอยู่ พระบาท สมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายเมืองจากตำบลท่านา อำเภอนครชัยศรีมาตั้งที่ บริเวณพระปฐมเจดีย์เหมือนเช่นครั้งสมัยโบราณต่อมา ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดฯ ให้สร้างพระราชวังสนามจันทร์ เป็นที่เสด็จ แปรพระราชฐานและโปรดฯ ให้ตัดถนนเพิ่มขึ้นอีกหลาย สายรวมทั้งสร้างสะพานใหญ่ข้ามคลองเจดีย์บูชา และได้โปรดให้เปลี่ยนชื่อจากเมือง “นครชัยศรี” เป็น “นครปฐม” สืบต่อมาจนตราប់เท่าทุกวันนี้

จังหวัดนครปฐมมีแหล่งท่องเที่ยวทาง ประวัติศาสตร์ทั้งโบราณสถานโบราณวัตถุสถาน ศิลปวัฒนธรรมประเพณีธรรมชาติการเกษตรและ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศและเชิงสุขภาพการศึกษา

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว ตามแผนพัฒนาคุณภาพด้านการท่องเที่ยวประจำปี 2552จะทำให้ทราบว่านักท่องเที่ยวมีความพอใจในการ จัดการแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐมอย่างไรเพื่อ นำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์การศึกษา

1.1.1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐม

1.1.2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัด นครปฐม จำแนกตามคุณลักษณะของนักท่องเที่ยว

1.2 ขอบเขตการศึกษา ในการศึกษานี้มีขอบเขต ในการศึกษาดังนี้

1.2.1 ขอบเขตการศึกษา การศึกษานี้ มุ่งเน้นศึกษาตัวแปร ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ คือคุณลักษณะส่วนบุคคล ของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ระดับการศึกษา
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 รายได้

2) ตัวแปรตาม คือความพึงพอใจต่อการ จัดการแหล่งท่องเที่ยวมีดังนี้

- 2.1 ด้านการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว
- 2.2 ด้านการพัฒนาบุคลากรที่ประจำแหล่ง ท่องเที่ยว
- 2.3 ด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยว
- 2.4 ด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่ นักท่องเที่ยว
- 2.5 ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๗

1.2.2 ขอบเขตประชากร ประชากรเป้าหมายที่ใช้ศึกษาคือผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐม

1.2.3 ขอบเขตระยะเวลา เริ่มต้นดำเนินการในช่วงเดือนกรกฎาคม- สิงหาคม 2556

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนาการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมทั้งด้านสถานที่ท่องเที่ยว บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวและการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐมต่อไป

2. ผลจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์พื้นฐานสำหรับการท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐม

3. ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปปรับปรุงและแก้ไขการจัดการแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมให้มีการพัฒนาเพิ่มขึ้นต่อไป

1.4 นิยามปฏิบัติการ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการจัดการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวด้านการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวด้านการพัฒนาบุคลากรที่ประจำแหล่งท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวด้านการรักษาความปลอดภัยและด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐม

การพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวหมายถึงการดูแลสถานที่ท่องเที่ยวให้มีสภาพแวดล้อมที่สวยงามอนุรักษ์โบราณสถานโบราณวัตถุปูชนียสถานอนุสาวรีย์ต่างๆ ให้คงอยู่ในสภาพที่ดีรวมถึงการดูแลความสะอาดของแหล่งท่องเที่ยวพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว

พฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว หมายถึง การแสดงออกของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่แสดงถึงกระบวนการตัดสินใจทั้งก่อนใช้บริการการท่องเที่ยว การได้รู้จักสถานที่ท่องเที่ยว สาเหตุของการเข้ามาท่องเที่ยว ตลอดถึงลักษณะการเข้ามาท่องเที่ยว และหลังการท่องเที่ยวแล้วมีการตัดสินใจที่จะเข้ามาใช้บริการต่อไปหรือไม่

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองด้านจิตใจและร่างกาย ซึ่งมีทั้งในแง่บวกและแง่ลบต่อสถานที่ท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการการท่องเที่ยวภายในจังหวัดนครปฐม

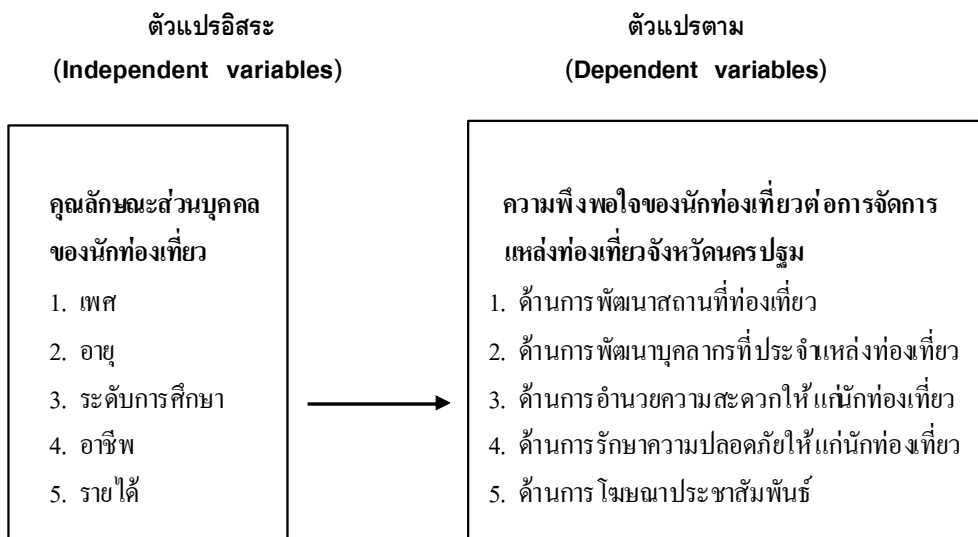
ผู้เข้ามาท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เข้ามาเยือนท้องถิ่นนั้นโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะมาเพื่อพักผ่อนตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ หากแต่ไม่ได้อาศัยอยู่อย่างถาวร

แหล่งท่องเที่ยว หมายถึง สถานที่ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามสถานที่ที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นแหล่งท่องเที่ยว อันได้แก่แหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและกิจกรรม เป็นสถานที่ที่สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมท้องถิ่น ความเป็นอยู่ วิถีชีวิตซึ่งเป็นที่ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

ลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวหมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวซึ่งประกอบด้วยเพศ อายุระดับการศึกษาอาชีพและรายได้

1.5 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาจึงกำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



1.6 สมมติฐานการศึกษา

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน

2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน

3. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน

5. นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกัน

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาใช้การวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐม ช่วงระยะเวลากรกฎาคม - สิงหาคม 2556

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยคือนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัด

นครปฐมซึ่งผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) โดยแจกแบบสอบถามนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2556 เฉพาะวันเสาร์และวันอาทิตย์ จำนวน 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. วิเคราะห์วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด

และสมมติฐาน

3. นิยามตัวแปรเพื่อสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปร

ที่ใช้ในการวิจัย

ซึ่งแบบสอบถามแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดการ

แหล่งท่องเที่ยว

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

นำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มเป้าหมายในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐม และเก็บรวบรวมข้อมูล

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๗

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์มีรายละเอียดดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูล
2. ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สำหรับอธิบายระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ
3. ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test สำหรับประชากรสองกลุ่มและ one-way Anova สำหรับประชากรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปโดยทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่มโดยวิธีการของ Scheffe' โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 0.05

2. สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดนครปฐม จำนวน 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาในระดับต่ำกว่ามัธยมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว มีรายได้ประมาณ 10,001-15,000 บาท รับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวของจังหวัดจากสื่ออินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ซึ่งเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกด้วยรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งจะเดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันเสาร์-อาทิตย์และมีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวระหว่าง 1,001-5,000 บาท

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้คือ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาศูนย์บริการที่ประจำแหล่งท่องเที่ยวและด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยวตามลำดับ รายละเอียดแต่ละด้านมีดังนี้

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้คือ รูปแบบการนำเสนอเรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของแหล่งท่องเที่ยว บรรยากาศแวดล้อมที่เหมาะสมของแหล่งท่องเที่ยว ความสวยงามและน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่พักผ่อนภายในแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการพัฒนาศูนย์บริการที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้คือ ความพึงพอใจของสถานที่จอดรถพาหนะความพร้อมในการบริการอาหารเครื่องดื่มและของที่ระลึกภายในแหล่งท่องเที่ยวความพร้อมในการให้บริการข้อมูลประกอบการท่องเที่ยวการจัดลำดับขั้นตอนในการให้บริการของแหล่งท่องเที่ยวและความพร้อมในการบริการของอาสาสมัคร ตามลำดับ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ นักท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความ

พึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้คือ การทำการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวไปยังบอกทางการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่ชัดเจนตลอดเส้นทางคมนาคมขนส่งที่สะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวอัตราค่าโดยสารของรถประจำทางในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่เหมาะสมและความพร้อมของเส้นทางในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้คือ ความพร้อมของศูนย์ให้บริการนักท่องเที่ยว ในยามฉุกเฉินความพร้อมของหน่วยรักษาความปลอดภัยภายในแหล่งท่องเที่ยวความปลอดภัยด้านอัคคีภัยเมื่อมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อมาเยือนแหล่งท่องเที่ยวและความพร้อมของหน่วยปฐมพยาบาลในแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พบว่า ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับได้ดังนี้คือ ความพึงพอใจต่อการต้อนรับของประชาชนในแหล่งท่องเที่ยว การท่องเที่ยวครั้งนี้อย่างตรงตามความคาดหวังในการมาท่องเที่ยวของตนเอง รู้สึกประทับใจในการมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ภายหลังการท่องเที่ยวครั้งนี้ทำให้ท่านมีความรู้และประสบการณ์เพิ่มขึ้นและความพึงพอใจต่อโมติริจิตของพ่อค้า/แม่ค้าในแหล่งท่องเที่ยว ตามลำดับ

3. อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวตามแผนพัฒนา

คุณภาพด้านการท่องเที่ยวประจำปี 2556 มีประเด็นต่างๆ ที่สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้คือ ด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ ด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาบุคลากรที่ประจำแหล่งท่องเที่ยวและด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภา วัฒนพงศ์ชาติ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยด้านที่ตั้งและระยะทางเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อการตัดสินใจ และปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลปานกลางต่อการตัดสินใจ

นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สยามล ชัยรัตนอุดมกุล (2544) ศึกษาเรื่องความรู้และความเข้าใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลให้มีจิตสำนึกเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ

นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภา วัฒนพงศ์ชาติ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด

นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ

วารสารมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๗

วิภา วัฒนพงศ์ชาติ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า การศึกษามีความสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด

นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สยามล ชัยรัตนอุดมกุล (2544) ศึกษาเรื่องความรู้และความเข้าใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจ ได้แก่ อาชีพ

นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิภา วัฒนพงศ์ชาติ (2542) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี พบว่า รายได้มีความสัมพันธ์กับสิ่งกระตุ้นทางการตลาด

4. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาคุณภาพด้านการท่องเที่ยวประจำปี 2556 สามารถให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะผลที่ได้จากการศึกษา

1.1 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจน้อยที่สุดคือสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่พักผ่อนภายในแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะเน้นการสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้มากยิ่งขึ้น เช่น การจัดให้มีแผนที่ท่องเที่ยวภายในจังหวัด การจัดให้มีถังขยะรองรับให้เพียงพอและการจัดสถานที่พักผ่อนระหว่างการเดินทางให้เพียงพอและมีความสะอาดน่าใช้

งานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะช่วยให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมเกิดความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้นต่อไปได้

1.2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการพัฒนาบุคลากรที่ประจำแหล่งท่องเที่ยว พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจน้อยที่สุดคือความพร้อมในการบริการของสุขา ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะจัดหามาตรการสนับสนุนเพื่อกระตุ้นให้เจ้าของสถานที่ท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมความพร้อมในการให้บริการสุขาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การประเมินและการให้คะแนนความเอาใจใส่ต่อการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะช่วยให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมเกิดความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้นต่อไปได้

1.3 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจน้อยที่สุดคือความพร้อมของเส้นทางในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะทำแหล่งข้อมูลเพื่อแสดงข้อมูลเส้นทางในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวให้มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น โดยอาจจะแสดงข้อมูลบนเว็บไซต์และทำการปรับปรุงข้อมูลดังกล่าวให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะช่วยให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมเกิดความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้นต่อไปได้

1.4 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจน้อยที่สุดคือความพร้อมของหน่วยปฐมพยาบาลในแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจะทำเตรียมทีมหน่วยปฐมพยาบาลในแต่ละสถานที่ท่องเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น โดยอาจจะเป็นอาสาสมัครที่

ได้รับการฝึกอบรมและมีความเชี่ยวชาญในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น รวมถึงการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือปฐมพยาบาลให้มีความพอเพียงและพร้อมใช้งานอยู่เสมอด้วย ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะช่วยให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมเกิดความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้นต่อไปได้

1.5 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ พบว่า ข้อที่กลุ่มตัวอย่างพึงพอใจน้อยที่สุดคือความพึงพอใจต่อโมตรี้จิตของพ่อค้าแม่ค้าในแหล่งท่องเที่ยว ดังนั้นทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดให้มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการให้กับพ่อค้าแม่ค้าในแหล่งท่องเที่ยว โดยอาจจะเน้นการสร้างสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อให้ข้อมูลดังกล่าวกับพ่อค้าแม่ค้าในแหล่งท่องเที่ยว รวมถึงการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพ่อค้าแม่ค้าในแหล่ง

ท่องเที่ยวกับนักท่องเที่ยว ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้จะช่วยให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดนครปฐมเกิดความพึงพอใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้นต่อไปได้

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวในจังหวัดนครปฐมด้วยเพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการที่นักท่องเที่ยวอันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยว

2.2 ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการของนักท่องเที่ยวในสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ด้วย เพื่อที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำผลจากการศึกษาไปพัฒนาการจัดการการท่องเที่ยวภายในสถานที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ให้ดีขึ้นและเพื่อเป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวตามนโยบายของภาครัฐบาลในอีกทางหนึ่ง

บรรณานุกรม

- กองวางแผนโครงการ. (2540). ทำเนียบแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์. (2542). การวางแผนและพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิภา วัฒนพงศ์ชาติ. (2542). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดเพชรบุรี. รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิไลลักษณ์ ชมภูศรี. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทักษะคิดและพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรัณยา วรากุลวิทย์. (2546). ปฐมนิเทศอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : เฟื่องฟ้า พรินติ้ง.
- สยามล ชัยรัตน์อุดมกุล. (2544). ความรู้และความเข้าใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษา จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน

ปีที่ ๒๐ ฉบับที่ ๓ (กรกฎาคม - กันยายน) ๒๕๕๗