

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาน
แห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

ริญญารัตน์ เพชรพันธุ์ทอง

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

พ.ศ. 2560

**The Satisfaction of Foreign Tourists on SomdetPhraNarai National
Museum**

Rinyarat Petchphanthong

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For The Degree of Master of Arts

Faculty of Tourism and Hospitality, Dhurakij Pundit University

2017

ໄຂ່ໄຟເອົາໄກ່ຈາກໄກ່ທຸກໆປະ
ຊາດ ໃບປຸງອາຫານທຸກໆປະ

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี
ชื่อผู้เขียน	ริญญารัตน์ เพชรพันธุ์ทอง
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มณฑกานติ ชูชูวงศ์
สาขาวิชา	การจัดการท่องเที่ยว
ปีการศึกษา	2560

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจำนวน 359 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ โดยรวมอยู่ระดับมากทุกด้าน ด้านพบว่าด้านที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจภายในพิพิธภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านการเข้าถึง ด้านกิจกรรมภายในพิพิธภัณฑ์และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์อย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ; พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์; จังหวัดลพบุรี

Thesis	The Satisfaction of foreign tourists on SomdetPhraNarai National Museum
Author	Rinyarat Petchphanthong
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Dr. Montakan Chubchuwong
Major	Tourism Management
Year	2017

ABSTRACT

This research aims to study, firstly, the satisfaction level of foreign tourists visiting the National Museum of King Narai in Lopburi Province, and secondly, the foreign tourist's demographic factors impacting their satisfaction level. Questionnaires were used as a tool to collect data from 359 foreign tourists. The study found that foreign tourists were very satisfied with the museum. Results showed that all major product aspects of the museum were highly satisfactory. The most satisfactory aspect was the items' attractiveness, followed by the convenient accessibility of the museum, the interesting activities, and the convenient facilities. The research also found that nationality had a significant impact on level of satisfaction, while gender, age and education levels has no significant impact.

Keywords: Satisfaction of foreign tourist; National Museum of King Narai; Lopburi Province

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี” นั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัย ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มณฑกานติ ชูบชูวงศ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ให้คำแนะนำ ตลอดจนให้คำแนะนำในด้านต่างๆ ให้กับผู้วิจัย รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิบูล ผู้อำนวยการหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิตที่ได้ให้โอกาสดิฉันได้เข้ามาศึกษาต่อ ตลอดจนกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ประกอบไปด้วย ดร.ณัฐนุช วนิชย์กุล และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริย์ เหมทอง ที่ให้คำแนะนำและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย ผู้วิจัย ขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณ ผู้อำนวยการพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ที่ได้ให้ความกรุณา รวมทั้งอนุญาตให้ผู้วิจัยได้มาเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ครั้งนี้ สุดท้ายนี้ผู้วิจัย ขอขอบคุณ บุคคลอันเป็นที่รัก ครอบครัว เพื่อนฝูง ของทุกคนคอยเป็นกำลังใจและคอยอยู่เคียงข้างเสมอมา รวมทั้งผู้วิจัย ขอขอบคุณ พี่เปิ้ล พี่สาวที่คอยอยู่เบื้องหลังเสมอมา และ สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์เล่มนี้ที่ได้ทำการศึกษาจะเป็นประโยชน์อย่างมากในการใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นในอนาคต

ริญญารัตน์ เพชรพันธุ์ทอง

สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	ฅ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
1.3 สมมติฐานในการศึกษา.....	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
1.5 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	13
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม.....	19
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A).....	23
2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์	
จังหวัดลพบุรี.....	26
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	32
3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	33
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	33
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	35

สารบัญ (ต่อ)

4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
4.1	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล.....	38
4.2	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี.....	44
4.3	ผลการเปรียบเทียบระหว่างความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ.....	49
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
5.1	สรุปผลการวิจัย.....	59
5.2	อภิปรายผล.....	61
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	64
5.4	ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	65
	บรรณานุกรม.....	66
	ภาคผนวก.....	71
	ประวัติผู้วิจัย.....	82

สารบัญตาราง

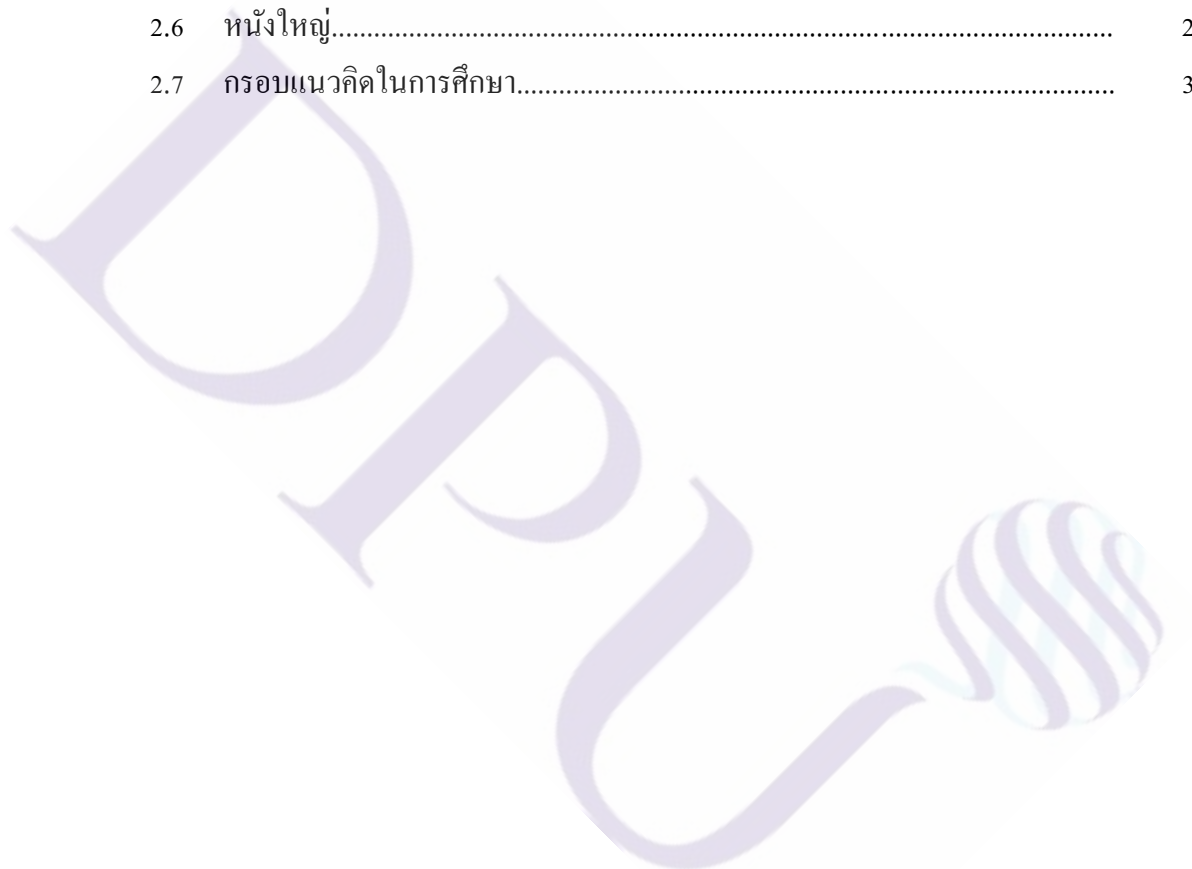
ตารางที่	หน้า	
2.1	ประเภทและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม.....	22
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ...	38
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ...	38
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสัญชาติ.....	39
4.4	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	40
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับอาชีพ.....	40
4.6	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	41
4.7	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการเดินทาง.....	41
4.8	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เดินทาง.....	42
4.9	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการมาเยือน.....	42
4.10	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าชม.....	43
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี โดยรวม.....	44
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งดึงดูดใจ.....	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว.....	46
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านการเข้าถึง.....	47
4.15	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	48
4.16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามเพศ.....	49
4.17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามอายุ.....	50
4.18	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามสัญชาติ.....	51
4.19	ทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถาน แห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งดึงดูดใจ จำแนกตามสัญชาติ.....	54
4.20	ทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระ นารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว จำแนกตามสัญชาติ.....	55
4.21	ทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระ นารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสัญชาติ.....	56
4.22	การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	57

สารบัญภาพ

ตารางที่		หน้า
2.1	ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	8
2.2	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	11
2.3	หมู่พระที่นั่งพิมานมงกุฏ.....	26
2.4	พระที่นั่งจันทรพิศาล.....	27
2.5	หมู่ตึกพระเทียบ.....	28
2.6	หนังสือ.....	28
2.7	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	32



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นอุตสาหกรรมที่มีการเติบโตอย่างรวดเร็ว นำมาซึ่งรายได้ให้แก่ประชาชนและประเทศชาติเป็นจำนวนมาก ท่ามกลางสถานการณ์การท่องเที่ยวของโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในสังคมโลกปัจจุบัน ทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการแข่งขันกันในระดับสูงทั้งด้านการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์ การตลาดทั้งในและต่างประเทศ การพัฒนาการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาเทคโนโลยีด้านการท่องเที่ยว และการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ (สุขุมพันธุ์ บริพัตร, 2554) โดยประเทศไทยมีนโยบายอยู่ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกันตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ได้แก่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ได้แก่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2510-2514) ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2515-2519) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545-2549) ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) และฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งเป็นฉบับปัจจุบันที่มียุทธศาสตร์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวเกี่ยวกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน การพัฒนาสินค้า บริการและปัจจัยสนับสนุนการท่องเที่ยว และการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคประชาชน และองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2557)

ผลจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวของทางภาครัฐและเอกชนส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยและสร้างรายได้แก่ประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นจากปีก่อน โดยในปี 2559 มีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาเยือน 32,588,303 คน เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 8.91 และมีรายได้จากการท่องเที่ยว 9.53 แสนล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี 2558 ร้อยละ 10 (กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา, 2559)

ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวของภาครัฐบาล ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการทางด้านการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก มีการสำรวจทรัพยากรของประเทศ ที่จะสามารถนำมาเป็นจุดขายให้

นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติกันมากมายทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติ เทคโนโลยี อุตสาหกรรม และวัฒนธรรม อีกทั้งยังมีโครงการเปิดมุมมองใหม่ทางการท่องเที่ยว หลากหลาย รูปแบบ และหลายแหล่ง จนทำให้วงการทางด้านธุรกิจการท่องเที่ยวเติบโต คึกคัก มีผู้คนมากมายหันมาให้ความสนใจที่จะเข้ามาสู่วงการธุรกิจการท่องเที่ยว การเปลี่ยนแปลงในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอันเป็นการเปลี่ยนแปลงจากการท่องเที่ยวแบบโมเดิร์น (Modern Tourism) ที่เน้นการท่องเที่ยวเชิงปริมาณมาสู่การท่องเที่ยวแบบโพสต์โมเดิร์น (Post - Modern Tourism) ที่เน้นการท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มด้านเฉพาะด้าน เช่น การท่องเที่ยวเชิงศาสนา และวัฒนธรรม (เกิดชาย ช้วยบำรุง, 2552, น. 3)

จังหวัดลพบุรีเป็นเมืองแห่งความหลากหลายและต่อเนื่องทางวัฒนธรรมยาวนานกว่า 3,000 ปี ตั้งแต่สมัยประวัติศาสตร์จนถึงปัจจุบัน ในสมัยทวารวดี (พุทธศตวรรษที่ 11-16) จังหวัดลพบุรีอยู่ภายใต้การปกครองของมอญและขอมจนกระทั่งถึงต้นพุทธศตวรรษที่ 19 คนไทยจึงเริ่มมีอำนาจขึ้น ในรัชสมัยของพระเจ้าอู่ทองปฐมกษัตริย์แห่งกรุงศรีอยุธยา ลพบุรีมีฐานะเป็นเมืองลูกหลวง ในจังหวัดลพบุรีมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ได้แก่ วัดพระศรีรัตนมหาธาตุ โรงเรียนพระนารายณ์ วัดเสาธงทอง บ้านหลวงรับราชทูต หรือบ้านหลวงวิชาเยนทร์ ศาลหลักเมืองหรือศาลลูกศร เทวสถานปรารักษ์แขก พระปรารักษ์สามยอด ศาลพระกาฬ พิพิธภัณฑสถานศิลป์ เป็นต้น และแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่สำคัญและมีชื่อเสียง คือ พระนารายณ์ราชนิเวศน์ ซึ่งสมเด็จพระนารายณ์มหาราชโปรดให้สร้างขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2209 เพื่อใช้เป็นที่ประทับ ณ เมืองลพบุรี แบ่งเป็นเขตพระราชฐานชั้นนอก เขตพระราชฐานชั้นกลาง และเขตพระราชฐานชั้นใน กำแพงพระราชวังก่ออิฐถือปูนมีใบเสมาเรียงรายบนสันกำแพงมีซุ้มประตูทั้งหมด 11 ประตู ประตูทางเข้าเป็นทรงจตุรมุขมีช่องทางโค้งแหลม ตรงจั่วซุ้มประตูตกแต่งลายกระจังปูนที่วิวัฒนาการมาจากดอกบัว ที่ซุ้มประตูกำแพงพระราชฐานชั้นกลางและชั้นในมีช่องเล็ก ๆ เจาะเป็นรูปโค้งแหลมคล้ายบัวเรียงเป็นแถวสำหรับวางตะเกียง ประมาณ 2,000 ช่อง ต่อมาพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดเกล้าฯ ให้ซ่อมแซมใหม่เมื่อ พ.ศ. 2399 เพื่อให้เป็นราชธานีชั้นในและพระราชทานชื่อว่า “พระนารายณ์ราชนิเวศน์” หรือ “พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์” (สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดลพบุรี, 2558)

ในปัจจุบันสถานการณ์การเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีทิศทางไม่สอดคล้องกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศที่มีจำนวนมากขึ้น แต่การเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่องดังจะเห็นในปี พ.ศ. 2558 (เดือนมกราคม-เดือนกันยายน) มีจำนวนผู้มาเยี่ยมชมซึ่งประกอบด้วยนักท่องเที่ยวและนักทัศนศึกษาใน

พระนารายณ์เนวศน์ลดลงจากปี 2556 ร้อยละ 20.50 (สำนักศิลปากรที่ 4, 2558) ซึ่งอาจจะมาจากสาเหตุขาดการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งขาดสิ่งดึงดูดใจ จึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่ให้ความสนใจกับแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดลพบุรีขาดความร่วมมือทั้งจากภาครัฐและเอกชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2557) ได้สรุปว่าในปัจจุบันจำนวนนักท่องเที่ยวในจังหวัดลพบุรีมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ขณะที่นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวในจังหวัดลพบุรีลดลง

จากความสำคัญของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นนั้นจึงทำให้เกิดคำถามการวิจัยเพื่อที่จะพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของจังหวัดลพบุรีให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น อีกทั้งเพื่อพัฒนาสถานที่ท่องเที่ยวให้สามารถตอบสนองความต้องการนักท่องเที่ยว และทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดในการเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจึงมีความสนใจเพื่อศึกษา “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี” เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดลพบุรีให้มีความยั่งยืนและก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่นักท่องเที่ยวในอนาคตมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

1.3 สมมติฐานการศึกษา

1.3.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน

1.3.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน

1.3.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน

1.3.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ ในด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ด้านสิ่งดึงดูดใจ หมายถึง ความพึงพอใจต่อสิ่งดึงดูดของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาที่มีความน่าสนใจ ความงดงามของศิลปกรรม การจัดแสดงเรื่องราวประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ และการจัดแสดงห้องที่ระลึกเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

1.4.3 ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว หมายถึง ความพึงพอใจต่อกิจกรรมของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจ นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างเหมาะสม อีกทั้งได้ประสบการณ์ที่ประทับใจในกิจกรรมในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์

1.4.4 ด้านการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว หมายถึง ความพึงพอใจต่อความสะดวก ในการเดินทาง การเข้าถึงสถานที่ตั้ง ที่มีถนนสามารถเข้าออกได้หลายเส้นทาง มีป้ายบอกทางก่อนถึงอย่างชัดเจน และมีบริการรถรับจ้าง (รถโดยสารสาธารณะ, รถรับจ้าง) ในการชมเข้าพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์

1.4.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจต่อการห้องสุขาที่มีความสะอาด เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว มีสถานที่จอดรถให้นักท่องเที่ยวอย่างปลอดภัย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายคำบรรยาย เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำ และการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประกอบคำบรรยาย มีบริการรับฝากสิ่งของ มีบริการร้านอาหารและเครื่องดื่ม และมีการจัดจำหน่ายหนังสือและของที่ระลึกของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์

1.5 ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี มีขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำนวน 4,210 คน (สำนักศิลปากรที่ 4, 2558)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่สื่อสารด้วยภาษาอังกฤษที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำนวน 365 คน จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1970, p. 725)

1.5.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติและการศึกษา

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน มกราคม พ.ศ. 2559 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2559 (ระยะเวลา 3 เดือน)

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.6.1 ได้ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

1.6.2 ได้ทราบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

1.6.3 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดลพบุรีให้มีความยั่งยืนในอนาคตมากยิ่งขึ้น

1.6.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปกำหนดนโยบายและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวจังหวัดลพบุรีให้มีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม
- 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A)
- 2.5 ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (จิตนันท์ นันทไพบุลย์, 2551, น. 19) และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ดังนี้

Kotler and Armstrong (2002) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการแล้ว และมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าก่อนที่จะได้รับสินค้าหรือบริการนั้นๆ โดยที่ ถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับต่ำกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับตรงกับความคาดหวังลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าได้รับมากกว่าความคาดหวังก็จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น

ประคอง พานิชกุล (2553, น. 9) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อ

สภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ

สุริชา คำรงค์ศรี (2554, น. 7) สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและสามารถแสดงออกมาได้ทางพฤติกรรม ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละบุคคล

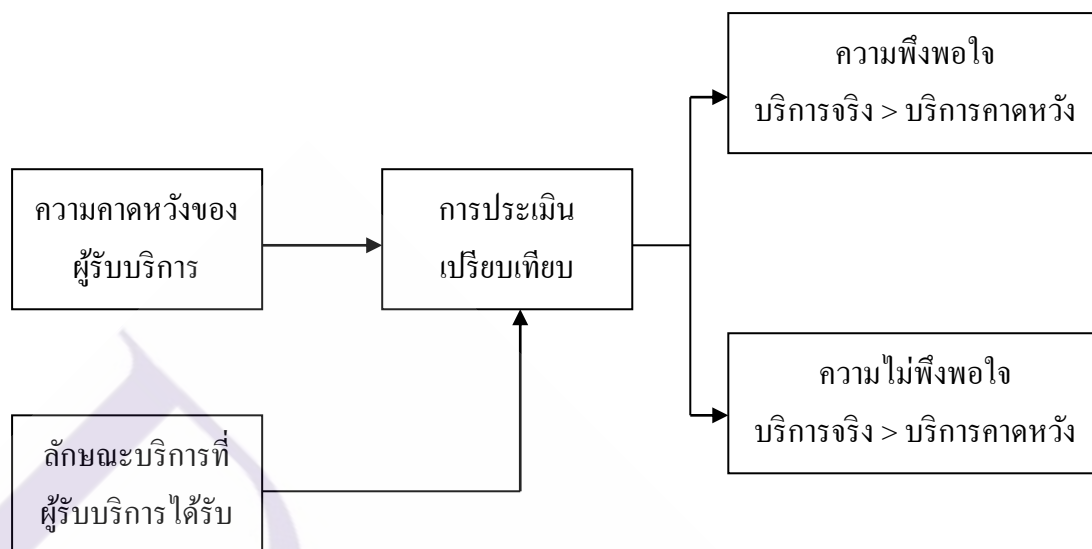
ความพึงพอใจของผู้รับบริหาร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวความคิดของนักการตลาดที่พบนิยามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

ความหมายนัยที่ 1 เป็นความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

ความหมายนัยที่ 2 เป็นความหมายของผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของสถานการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่งหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

จิตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, น. 19) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งจูงใจที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึงภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการต่ำกว่าความหวังของลูกค้า ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบุลย์ (2551, น. 19)

จากความหมายของความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง การแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งเป็นการแสดงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ที่ได้รับบริการ

2.1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีปัจจัยสำคัญๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิศย์ จินากักดี, 2550, น.10) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness

to pay) ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาบริการ กับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการให้บริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการส่งผลต่อการปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

2.1.3 ระดับของความพึงพอใจของผู้บริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกิดความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรีลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการที่สถานีน้ำมันนั้นอีกพร้อมทั้งมีการบอกกล่าวให้กับญาติหรือเพื่อนๆ มาใช้บริการที่นี้ด้วย

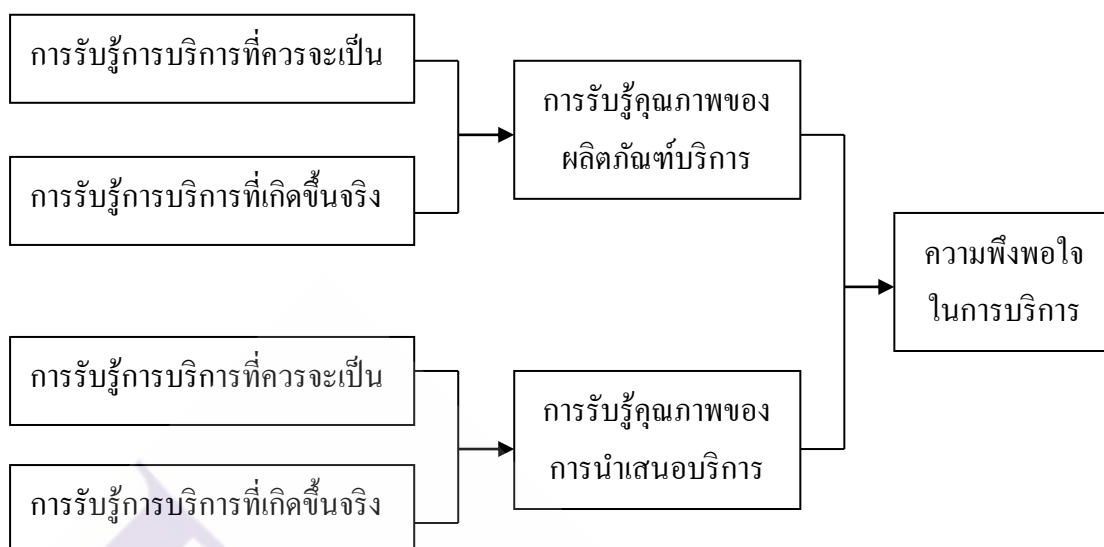
สำหรับความไม่พึงพอใจหรือความไม่ประทับใจเป็นการแสดงความขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดีเนื่องจากการไม่ได้รับบริการที่ดีซึ่งถือว่าไม่ตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ (ปราโมทย์ เลิศจิตรการณ, 2550, น.11)

2.1.4 องค์ประกอบของของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งจะระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้โดย จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551, น. 25-26) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการออกเป็น 2 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายทางหนึ่ง หรือลูกค้ำธนาคารจะได้รับความช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้่วาวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริงดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ นันทไพบลบูลย์ (2551, น. 26)

จากภาพที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยรับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปได้ในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ ต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการนั้นได้

2.1.5 ความสำคัญของความพึงพอใจการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550, น.11) ตามที่ จิตตินันท์ นันทไพบลบูลย์ (2551, น. 21) ได้อธิบายความสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้อง สํารวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการ ประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และ วิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการ ในอันที่ จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับ ลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการ บริการหากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกภาพลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือ ใ้วางใจของการบริการความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการ ด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน บริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่ จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับ ผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการ ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความ พึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งทางการตลาด ของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตน คาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการให้หลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ย่อมนำไปสู่ การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่ง เบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้ซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพ บริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิต การงาน พนักงานบริการก็ขอมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่งๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

ปราโมทย์ เลิศการุณ (2550, น.13) สรุปว่า ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญทั้งสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ที่มีส่วนสัมพันธ์ซึ่งกันและกันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

จากแนวคิดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมากและถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการซึ่งองค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ 2 ลักษณะ คือ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการและความสำคัญต่อผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้า เพราะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของบริการ ตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการและเป็นตัวชี้วัดคุณภาพและความสำเร็จของงาน ส่วนความสำคัญต่อผู้รับบริการคือ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีและช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

2.2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

องค์การและนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ดังนี้

องค์การสหประชาชาติได้กำหนดความหมายของการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่มีเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอยู่ 3 ประการ ประการแรกเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว ประการที่สอง เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ และประการสุดท้ายเป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2546, น. 14)

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548, น.11) ได้กล่าวว่า สมาคมระหว่างประเทศแห่งความเชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว (International Association of Scientific Experts in Tourism : IASET) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า หมายถึง การเดินทางจากที่อยู่ถาวรไปอีกที่หนึ่งเป็นการชั่วคราวและไม่เกี่ยวข้องกับการทำกิจกรรมที่เป็นการหาเงิน

ยุพดี เสตพรธม (2548, น. 287) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวประเทศไทยได้อธิบายว่า การท่องเที่ยว คือการเดินทางตามเงื่อนไขที่กำหนดเป็นสากล 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก เดินทางจากที่อยู่ปกติไปที่อื่นชั่วคราว ประการที่สอง เดินทางโดยความสมัครใจ และประการสุดท้าย ไม่ใช่เดินทางไปประกอบอาชีพหรือหารายได้และไม่ใช่นักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในจังหวัดที่เดินทางไป โดยที่จุดประสงค์ของเดินทางหาความรู้ เพื่อการศึกษา ติดต่อธุรกิจหรือเยี่ยมญาติ

ประภัทร สุทธาเวศ (2550, น.112) ได้ให้ความหมายว่าการท่องเที่ยวเป็นผลรวมของปรากฏการณ์และความสัมพันธ์ต่างๆ ที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างการดึงดูดและต้อนรับจับคู่นักท่องเที่ยวและผู้มาเยือน

บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา (2548, น. 195) ได้ให้ความหมายว่า การท่องเที่ยวเป็นนันทนาการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่างที่ต้องมีการเดินทางจากถิ่นพำนักประจำของตนเองไปยังอีกที่หนึ่งที่เป็นแหล่งท่องเที่ยว เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ไม่ใช่เป็นการประกอบอาชีพหรือไปอยู่ประจำ

สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว (2546) ได้สรุปความหมายว่า การท่องเที่ยว เป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมกับกิจกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่าง ทั้งที่การเดินทางเพื่อพักผ่อน ประกอบกิจกรรมตามสนใจ หรือเพื่อประกอบธุรกิจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน แต่ไม่ได้เป็นการเดินทางไปทำงานหรือประกอบอาชีพ

นิตา ชัชกุล (2550, น. 2) ได้กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมเดินทางจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง ซึ่งนับตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนถึงปลายทางจะต้องประกอบด้วยปัจจัย สามประการเป็นอย่างน้อย คือ การเดินทาง การพักผ่อน และการบินอาหารนอกร้าน

จากความหมายของการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมนันทนาการที่มีความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว ชุมชนท้องถิ่น โดยเป็นการเดินทางไปยังที่อื่นๆ นอกเหนือจากที่พักอาศัยประจำ ด้วยความสมัครใจและไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพ

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว

วัตถุประสงค์ของการเดินทางแบ่งออกได้เป็น 9 อย่างคือ (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548 , น. 13-14)

1. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนในวันหยุด เป็นการขจัดความเมื่อยล้าทางร่างกายและจิตใจจากการทำงานให้หมดไป และเรียกพลังกำลังกลับคืนมาสำหรับเริ่มต้นทำงานในวันใหม่

2. การท่องเที่ยวเพื่อวัฒนธรรมและศาสนา เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของประเทศต่างๆ ที่น่าสนใจ

3. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา เป็นการเดินทางเพื่อทำการวิจัยหรือสอนหนังสือหรือทำงานในประเทศที่พัฒนาแล้ว

4. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาและความบันเทิง เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะไปชมการแข่งขันกีฬาหรือเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา หรือเล่นกีฬาในท้องถิ่น หรือเป็นการเดินทางเพื่อความสนุกบันเทิงใจ

5. การท่องเที่ยวเพื่อประวัติศาสตร์และความสนใจพิเศษ เป็นการเดินทางที่ปรารถนาจะไปชมโบราณสถานที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริงของประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทหินพิเศษ โครงสร้างกระดูกมนุษย์โบราณ เป็นต้น

6. การท่องเที่ยวเพื่องานอดิเรก เป็นการเดินทางเพื่อทำงานอดิเรก เช่น ไปวาดรูปบนภูเขา ไปจี่ไม้ที่ชายหาด ไปเล่นสกี เป็นต้น

7. การท่องเที่ยวเพื่อเยี่ยมญาติมิตร เป็นการเดินทางเพื่อเยี่ยมญาติมิตร อันเป็นการสร้างสัมพันธภาพให้ดีขึ้น

8. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ เป็นการเดินทางของนักธุรกิจที่ได้จัดเวลาให้เหลือหรือว่างจากการปฏิบัติธุรกิจในประเทศนั้นเพื่อถือโอกาสอยู่ท่องเที่ยวต่ออีกสักพักหนึ่ง

9. การท่องเที่ยวเพื่อประชุมสัมมนา เป็นการเดินทางเพื่อเข้าร่วมการประชุมสัมมนา โดยปกติการจัดรายการประชุมสัมมนาผู้จัดมักมีรายการนำเที่ยวอย่างน้อย 1 ครั้ง ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาเป็นนักท่องเที่ยวสมบูรณ์แบบ

2.2.3 รูปแบบการท่องเที่ยว

รูปแบบการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น ได้หลายรูปแบบดังนี้ (สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว, 2546, น. 23-25)

1. การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์หรือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ คือการท่องเที่ยวไปในสถานที่ที่เป็นแหล่งทรัพยากรธรรมชาติสังคมหรือชุมชนตามธรรมชาติ เพื่อชื่นชมและเรียนรู้เกี่ยวกับธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม สังคม ปู่กจิตสำนึกในการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การเดินป่า การดำน้ำ การศึกษาวิถีชีวิต เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวเชิงเกษตร คือการเดินทางเที่ยวไปยังพื้นที่ชุมชนเกษตรกรรมสวนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์และสัตว์เลี้ยง แหล่งเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำต่างๆ สถานที่ราชการ ตลอดจนสถาบันการศึกษาที่มีงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตทางการเกษตรที่ทันสมัย ฯลฯ เพื่อชื่นชมความสวยงาม ความสำเร็จและเพลิดเพลินในกิจกรรมทางการเกษตรในลักษณะต่างๆ ได้

ความรู้ ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ บนพื้นฐานความรับผิดชอบ และจิตสำนึกต่อการรักษา สภาพแวดล้อมของสถานที่นั้น

3. การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม คือ การท่องเที่ยวเพื่อชมที่แสดงความเป็นวัฒนธรรม เช่น ปราสาท พระราชวัง วัด โบราณ โบราณวัตถุ ประเพณี วิธีการดำเนินชีวิต ศิลปะทุกแขนง และ สิ่งต่างๆ ที่แสดงถึงความเจริญรุ่งเรืองที่มีการพัฒนาให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม การดำเนินชีวิต ของบุคคลในแต่ละยุคสมัย นักท่องเที่ยวจะได้รับทราบประวัติความเป็นมา ความเชื่อ มุมมอง ความคิด ความศรัทธา ความนิยมของบุคคลได้อีกที่ถ่ายทอดมาถึงคนรุ่นปัจจุบันผ่านสิ่งเหล่านี้ ประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมมากมาย การท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยม คือ “โฮมสเตย์” นักท่องเที่ยวจะได้เข้าไปพักอาศัยกับชาวบ้านในชุมชน และดำเนินชีวิต เช่นเดียวกับชาวบ้าน

4. การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ในประเทศ มี 2 ประเภท ได้แก่

4.1 การท่องเที่ยวเชิงบำบัดรักษาสุขภาพ เป็นการท่องเที่ยวที่ผนวกโปรแกรมการทำกิจกรรมบำบัดหรือฟื้นฟูโรค

4.2 การท่องเที่ยวเชิงส่งเสริมสุขภาพ เป็นการท่องเที่ยวไปในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ และพักโรงแรมหรือรีสอร์ท หรือศูนย์สุขภาพ ร่วมทำกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพที่สถานที่นั้นๆ จัดขึ้น เช่น การนวดแผนไทย บริการอาบน้ำแร่ เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศทางทะเล เป็นการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อธรรมชาติทางทะเลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่น และแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศทางทะเล โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่นเพื่อมุ่งให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

6. การท่องเที่ยวในฟาร์ม เป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบเชิงเกษตร ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเรียนรู้เกี่ยวกับการกสิกรรม การเลี้ยงสัตว์ การประมง รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การทำฟาร์ม

7. การท่องเที่ยวเชิงผจญภัย เป็นการท่องเที่ยวที่นำธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่สวยงาม เป็นองค์ประกอบในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่ทำท่าย ตื่นเต้น เกิดความแปลกใหม่และท้าทาย ประสบการณ์ประกอบกันเป็นการฝึกความชำนาญทักษะของร่างกาย เช่น การปีนเขา การไต่หน้าผา การขี่จักรยานเสือภูเขา เป็นต้น

8. การท่องเที่ยวตามประเพณีนิยม/แบบทั่วไป เป็นการท่องเที่ยวในแบบทั่วไปหรือ ดั้งเดิม ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะเที่ยวในลักษณะแบบนี้ หมายรวมถึงการท่องเที่ยวมวลชน/ เชิงปริมาณ หรือการท่องเที่ยวที่มีจำนวนท่องเที่ยวมาก

9. การท่องเที่ยวเชิงชาติพันธุ์ เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดสนใจอยู่ที่เอกลักษณ์/ลักษณะเฉพาะทางวัฒนธรรมชีวิตความเป็นอยู่ หรือประเพณีของสังคมใดสังคมหนึ่ง นักท่องเที่ยวสามารถศึกษาและเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมประเพณีวิถีชีวิตของกลุ่มชนหรือชาติพันธุ์ มนุษย์ที่แตกต่างรวมทั้งของพิธีกรรมต่างๆ เช่น พิธีแต่งงาน พิธีเผาศพ ความเป็นอยู่ ดั้งเดิมของชุมชน เป็นต้น

10. การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เป็นการเดินทางท่องเที่ยวไปยังแหล่งท่องเที่ยวโบราณคดีและประวัติศาสตร์ เพื่อชื่นชมและเพลิดเพลินในสถานที่ท่องเที่ยวได้ความรู้ มีความเข้าใจต่อประวัติศาสตร์และโบราณคดีในท้องถิ่นบนพื้นฐานของความรับผิดชอบและมีจิตสำนึกต่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรมและคุณค่าของสภาพแวดล้อม โดยที่ชุมชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ อาจจัดรายการเส้นทางท่องเที่ยวตามรอยประวัติศาสตร์ต่างๆ เช่น ทัวร์เส้นทางศิลปะขอม ตามรอยพ่อขุนเม็งราย เที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ต่างๆ เป็นต้น

11. การท่องเที่ยวเชิงธรณีวิทยา หรือศิลาสัญจร เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่เป็นผา ลานหินทราย อุโมงค์ โพรง ถ้ำน้ำลอด ถ้ำหินงอกหินย้อย เพื่อดูความงามของภูมิทัศน์ที่มีความแปลกอาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของพื้นผิวโลก ศึกษาธรรมชาติของหินประเภทต่างๆ และซากคน สัตว์ หรือพืช เป็นการท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมและประสบการณ์ใหม่บนพื้นฐานการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อการรักษาสภาพแวดล้อม โดยประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมต่อการจัดการท่องเที่ยว

12. การท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เป็นการท่องเที่ยวกลุ่มใหญ่และกลุ่มเล็กที่มีการจัดการอย่างดีเยี่ยมเพื่อสามารถดำรงไว้ซึ่งทรัพยากรท่องเที่ยวให้มีความดึงดูดใจอย่างไม่เสื่อมคลายธุรกิจท่องเที่ยวมีการปรับปรุงคุณภาพให้มีผลกำไรอย่างเป็นธรรม ชุมชนท้องถิ่นมีส่วนร่วมได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างเหมาะสม โดยมีนักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมเยือนสม่ำเสมอเพียงพอแต่มีผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด หรือไม่มีผลกระทบเลยอย่างยั่งยืนยาว (บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา, 2548, น. 7)

13. การท่องเที่ยวโดยชุมชน คือ การท่องเที่ยวที่คำนึงถึงความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม สังคม และวัฒนธรรม กำหนดทิศทางโดยชุมชน จัดการโดยชุมชนเพื่อชุมชนและชุมชนมีบทบาทเป็นเจ้าของมีสิทธิ์ในการจัดการดูแลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้แก่ผู้มาเยือน

สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการท่องเที่ยวมีด้วยกันหลากหลายรูปแบบ ลักษณะต่างๆ ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของนักท่องเที่ยวและผู้เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยวซึ่งส่วนใหญ่เน้นการมีส่วนร่วม

ร่วมของทุกฝ่าย สร้างจิตสำนึกในการอนุรักษ์ในด้านต่างๆ รวมถึงการสร้างประโยชน์ให้เกิดแก่ชุมชนท้องถิ่น

2.2.4 ความสำคัญของการท่องเที่ยว

นิคม จารุมณี (2544, น. 5-7) ได้สรุปความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ดังนี้

1. การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้ลำดับที่ 1 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่นๆ
2. รายได้จากการท่องเที่ยวที่ได้มาในรูปของเงินตราประเทศมีส่วนช่วยในการสร้างเสถียรภาพให้กับดุลยภาพชำระเงิน
3. รายได้จากการท่องเที่ยวเป็นรายได้ที่กระจายไปสู่ประชากรอย่างกว้างขวาง สร้างงานสร้างอาชีพมากมาย และเป็นการเสริมอาชีพด้วยอาชีพที่เกิดต่อเนื่องจากการท่องเที่ยว
4. การท่องเที่ยวมีบทบาทในการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างมากมายและกว้างขวาง เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมบริการที่ต้องใช้คนทำหน้าที่บริการ โดยเฉพาะในธุรกิจทางตรง เช่น โรงแรม ภัตตาคาร บริษัทนำเที่ยว ฯลฯ ส่วนในธุรกิจทางอ้อมอาจเป็นอาชีพเสริม เช่น หัตถกรรมพื้นบ้าน การใช้เวลาว่างมารับจ้างก่อสร้างระบบสาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น
5. การท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิตและนำเอาทรัพยากรของประเทศมาใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด ซึ่งผลของการกระตุ้นการผลิตหรือที่เรียกว่า Multiplier effect ทางการท่องเที่ยวสูงมากเมื่อเปรียบเทียบกับการผลิตสินค้าหรืออุตสาหกรรมอื่นๆ
6. การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่มีขีดจำกัดในการจำหน่าย การเดินทางท่องเที่ยวมิได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มที่มีรายได้สูงเท่านั้น การท่องเที่ยวถือได้ว่าเป็นความพึงพอใจของแต่ละคน
7. การท่องเที่ยวไม่มีขีดจำกัดในเรื่องการผลิต เพราะไม่ต้องพึ่งดินฟ้าอากาศ เหมือนการเกษตรอื่นๆ ผลผลิตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวที่เสนอขายให้แก่นักท่องเที่ยวคือความสวยงามของธรรมชาติ หากทรายชายทะเล ป่าไม้ ภูเขา สภาพอากาศและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น เช่น พระบรมราชวัง วัดวาอาราม โบราณสถาน อาคารบ้านเรือนในท้องถิ่น ตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณี วิถีชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น ตลาดน้ำ ประเพณี สงกรานต์ ลอยกระทง เป็นต้น
8. การท่องเที่ยวช่วยสนับสนุนฟื้นฟูอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณี ซึ่งเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว สังคมไทยเป็นสังคมของชาติเก่าแก่สืบเนื่องมาเป็นพันปีจึงมี

วัฒนธรรมระเบียบประเพณี นาฏศิลป์ การละเล่น ฯลฯ ที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นเป็นมรดกตกทอดที่ควรค่าแก่การนำออกเผยแพร่ฟื้นฟูและอนุรักษ์ไว้

9. การท่องเที่ยวจะมีบทบาทในการสร้างสรรค์ความเจริญไปสู่ภูมิภาคต่างๆ เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวจากภูมิภาคหนึ่งไปยังอีกภูมิภาคหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นคนไทยหรือคนต่างประเทศ ก็ย่อมหลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะได้ช่วยสร้างสรรค์ให้เกิดสิ่งใหม่ๆ ในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น โรงแรม ภัตตาคาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ซึ่งก็จะต้องมีผู้ลงทุนในหลายๆ ลักษณะเป็นการสร้างความเจริญในแก่ท้องถิ่นเหล่านั้น

10. การท่องเที่ยวเป็นมาตรการที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัยและความมั่นคงให้แก่พื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวเพราะท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปที่จะต้องมั่นใจว่าจะมีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

11. การท่องเที่ยวมีส่วนช่วยเสริมสร้างสันติภาพสัมพันธไมตรีและความเข้าใจอันดีเป็นหนทางที่มนุษย์ต่างสังคมได้พบปะทำความรู้จักและเข้าใจกัน เมื่อประชากรในประเทศเดียวกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยการเดินทางไปมาหาสู่กัน ผลก็คือความสามัคคีสมานฉันท์ของคนในชาติ ในทำนองเดียวกันการท่องเที่ยวระหว่างประเทศก็จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ที่จะนำไปสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลก ที่จะช่วยกันรักษาสัมพันธไมตรีให้มั่นคงเป็นการช่วยจรรโลงสันติภาพแก่โลก

กล่าวโดยสรุป การท่องเที่ยวถือเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญยิ่งทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ก่อให้เกิดการจ้างงานและสร้างรายได้ ตลอดจนเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน อีกทั้งเป็นการสนับสนุนให้มีการฟื้นฟูและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไปในตัว นอกจากนี้ การท่องเที่ยวยังเป็นผลดีต่อสุขภาพ และเป็นการกระตุ้นให้เกิดการรักษาสิ่งแวดล้อมด้วย

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

แนวคิดการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมและการท่องเที่ยวเชิง มรดกวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงมรดกวัฒนธรรม และการจัดการมรดก ทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาควบคู่กัน ซึ่งการรักษา มรดก วัฒนธรรมเป็นประโยชน์ด้านองค์ความรู้และการให้คุณค่าแก่สังคม ในขณะที่การพัฒนาการท่องเที่ยวนำไปสู่การเติบโตทางเศรษฐกิจ และรายได้ของชุมชน การจัดหาแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิง มรดกวัฒนธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญ ทั้งนี้แนวคิดหลักเพื่อใช้ในการจัดการมรดกทางวัฒนธรรมประกอบด้วย แนวคิดการพัฒนา การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และแนวคิดเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์ ซึ่งแต่ละแนวคิดจะประกอบด้วยกลยุทธ์และแนวทาง

สนับสนุนที่จะนำไปสู่การจัดการมรดกวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว เชิงมรดกวัฒนธรรมเป็นไปอย่างเหมาะสม

1. แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน แนวคิดการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีจุดเริ่มต้นจากการที่องค์การสหประชาชาติ (UN) ได้จัดการประชุมสหประชาชาติ ในปี พ.ศ. 2515 และได้ข้อสรุปให้ประเทศสมาชิกหันมาสนใจสิ่งแวดล้อมมากขึ้นโดยมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศควบคู่กับการรักษา สิ่งแวดล้อมและชุมชน ทั้งนี้การประชุมครั้งต่อมาในปี พ.ศ. 2535 ที่ประชุมได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เนื่องจากเห็นว่า การท่องเที่ยวมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัญหาสิ่งแวดล้อม และโครงสร้างชุมชนต่างๆ ที่เกิดขึ้น จึงเป็นที่มาของแนวคิดเรื่องการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน (Theobald, 1994) ต่อมากรอบแนวคิดนี้ได้ถูกพัฒนาโดย Swarbrooke (1999) เพื่อมุ่งเน้นการรักษาสมดุลของการพัฒนาการท่องเที่ยวซึ่งนำไปสู่การเติบโตทาง เศรษฐกิจ และการอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรม โดยแนวคิดนี้ตั้งอยู่บนคำจำกัดความว่าการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืน คือ การท่องเที่ยวซึ่งทำให้เศรษฐกิจเจริญอกงาม แต่ต้องไม่ทำลาย ทรัพยากรซึ่งเกี่ยวกับการท่องเที่ยว และต้องไม่ส่งผลเสียต่อมูลค่าทางวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยว นั้น รวมถึงโครงสร้างทางสังคมของพื้นที่นั้น หลักการพัฒนาที่สำคัญของ Swarbrooke (1999) นั้นเน้นการพัฒนาที่ควบคู่กันไประหว่างการเติบโต และการรักษา มูลค่าทางวัฒนธรรม โดยแนวคิดนี้จะเน้นการวางแผนและจัดการที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงของ วัฒนธรรม หรือวิถีชีวิตของชุมชน ซึ่งรวมถึงด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทั้งนี้การจัดการการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่ดีไม่ควรมองมรดกทางวัฒนธรรมหรือแหล่งท่องเที่ยวเป็นเพียงแค่ สินค้าที่จะนำรายได้เข้าสู่ประเทศ หากแต่ควรมองแหล่งท่องเที่ยวดังกล่าวให้เสมือนมรดกของคนทั้งประเทศที่ควรค่าแก่การอนุรักษ์ไว้ให้คงอยู่ต่อไป

Cooper Fletcher, Fyall Gilbert และ Wanhill (2008) กล่าวว่าวัฒนธรรมและมรดกทางวัฒนธรรมเป็นรูปแบบการพัฒนาในการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นใหม่ โดยแหล่งท่องเที่ยวรวมถึงกิจกรรมต่างๆ มีบทบาทสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวและผู้เข้าชม ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมจะเน้นการเดินทางไปสู่ประสบการณ์และกิจกรรมการมีส่วนร่วมในวิถีชีวิตที่อาจจะพบเห็นได้ยากในชีวิตประจำวัน (Goeldner & Ritchie, 2009) ทั้งนี้ Ismail (2008) เสนอแบบจำลองเพื่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอย่างยั่งยืนโดยมุ่งเน้นทั้งประโยชน์ ทางเศรษฐกิจที่ชุมชนจะได้รับจากการทำงานและรายได้ที่สูงขึ้น ควบคู่ไปกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมวิถีชีวิตแบบเดิมที่สามารถสนองความต้องการของชุมชนทั้งในปัจจุบันและในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ Ximba (2009) ได้เสนอว่าพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมควรเน้นความเข้าใจวัฒนธรรม และการมีส่วนร่วมในประสบการณ์ทางวัฒนธรรมทั้งทางด้านภูมิปัญญา ความงาม จิตวิทยา และความรู้สึก ภายใต้แนวคิด

การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จะมุ่งเน้นการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้ เป็นแหล่งเรียนรู้ และสร้างความประทับใจพร้อมกับสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อเป็นแรงผลักดันให้ช่วยกันอนุรักษ์สืบทอด และถ่ายทอดศิลปวัฒนธรรม ซึ่งจะเป็นการคงไว้ซึ่ง อัตลักษณ์ของชุมชน

2. แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มีที่มาจาก การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม โดยมีจุดเริ่มต้นจากในแถบทวีปยุโรป ซึ่งจะเน้นการท่องเที่ยวเพื่อเป็นประสบการณ์ และการเพิ่มพูนความรู้ เป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างเป็นทางการว่าเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นการมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมของชุมชนผ่านทางกิจกรรมและ ประสบการณ์ที่ได้รับ (Wurzburger, Aagesen, Pattakos & Pratt, 2009)

ในขณะเดียวกัน แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้รับการสนับสนุนโดยองค์กร UNESCO โดยมุ่งเน้นการพัฒนา และสร้าง เครือข่ายเมืองสร้างสรรค์ซึ่งส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ วัฒนธรรมอัตลักษณ์ของแต่ละชุมชนผ่านประสบการณ์นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่า แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้รับความนิยมนมากขึ้น เนื่องจากนักท่องเที่ยวได้มีปฏิสัมพันธ์ ได้ความรู้ ได้รับคุณค่า พร้อมทั้งได้รับความเพลิดเพลินจากการท่องเที่ยวในบริบทของมรดกทางวัฒนธรรม ทั้งนี้ แนวคิดการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมแบบสร้างสรรค์จะเน้นที่ การสะท้อนถึงควมมีชีวิต วิถีชีวิต และการถ่ายทอดอย่างเป็นรูปธรรมจนทำให้สถานที่ดังกล่าวเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ

แบบจำลองการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม

จากความสำเร็จและแนวคิดเบื้องต้นที่จะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นำมาสู่การวางแผนการจัดการ และการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยว ตลอดจนการวางแผนกลยุทธ์ การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมให้เหมาะสมกับประเทศไทย จากการศึกษาของ Bywater (1993) ได้แยกประเภทนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมออกเป็น 3 ประเภท

1. นักท่องเที่ยวตามแรงกระตุ้นทางวัฒนธรรม (Culturally Motivated) หมายถึง ผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยเหตุผลทางวัฒนธรรม นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีความสนใจที่จะเรียนรู้ศึกษา วัฒนธรรม และมีพฤติกรรมที่จะพักอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวเป็นระยะเวลาสั้น

2. นักท่องเที่ยวตามแรงบันดาลใจทางวัฒนธรรม (Culturally Inspired) หมายถึง ผู้ที่ถูกดึงดูดใจด้วยศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยว ที่เป็นที่ยู่อจหรือได้รับการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ รูปภาพ โดยนักท่องเที่ยวประเภทนี้จะใช้ระยะเวลาที่จะพักอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวน้อยกว่า ประเภทแรก แต่มีโอกาที่จะเดินทางกลับมายังสถานที่ท่องเที่ยวอีกครั้งในอนาคต

3. นักท่องเที่ยวตามแรงดึงดูดทางวัฒนธรรม (Culturally Attracted) หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้น โดยนักท่องเที่ยวประเภทนี้จะมีระยะเวลาในการท่องเที่ยวสั้น อาจจะเป็นในลักษณะเยี่ยมชมมากกว่าการพักอาศัย

ตารางที่ 2.1 ประเภทและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Smith, 2003)

ประเภทนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	สถานที่และกิจกรรมที่สนใจ
นักท่องเที่ยวแหล่งมรดก (Heritage Tourist)	-ปราสาท พระราชวัง บ้านโบราณ แหล่งโบราณคดี อนุสาวรีย์
นักท่องเที่ยวศิลปะ (Arts Tourist)	-โรงละคร การแสดงคอนเสิร์ต เทศกาล งานประเพณี
นักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourist)	-ถ่ายภาพ วาดภาพ เครื่องปั้น อาหาร หัตถกรรม
นักท่องเที่ยววัฒนธรรมเมือง (Urban Cultural Tourist)	-แหล่งประวัติศาสตร์ แหล่งอุตสาหกรรม
นักท่องเที่ยววัฒนธรรมชนบท (Rural Cultural Tourist)	-การท่องเที่ยวเชิงเกษตร ชุมชน ฟาร์ม พิพิธภัณฑ์ธรรมชาติ ภูมิทัศน์
นักท่องเที่ยววัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น (indigenous Cultural Tourist)	-ชาวเขา ทะเลทราย เดินป่า ศูนย์วัฒนธรรม ศิลปะและหัตถกรรม
นักท่องเที่ยววัฒนธรรมทันสมัย (Popular Cultural Tourist)	-สวนสนุก ห้างสรรพสินค้า การแสดงคอนเสิร์ต งานแข่งขันกีฬา

ที่มา : Smith ,2003

การแบ่งประเภท และลักษณะของนักท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมดังที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ทราบถึงลักษณะและความต้องการของ นักท่องเที่ยว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ตอบสนองความต้องการอันจะนำไปสู่การสร้างรายได้ให้แหล่งท่องเที่ยว ควบคู่ไปกับการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ และการรักษาวัฒนธรรมของชุมชนให้คงไว้

2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A)

องค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A) ที่แสดงถึงความต้องการที่จำเป็นสำหรับการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จดึงดูดใจ (Attractions)

Dickman (1996) กล่าวว่าสิ่งที่ดึงดูดใจ จัดเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่จูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น ซึ่งสามารถแบ่งแยกเป็นสถานที่สำคัญทางศาสนา หาดทราย ชายหาด ภูเขา อุทยานแห่งชาติ เทศกาลต่างๆ หรือสถานที่ที่มี

ความสวยงามเป็นเอกลักษณ์และเป็นที่โด่งดัง และโดยทั่วไปสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมักจะมีสิ่งดึงดูดใจมากกว่า หนึ่งอย่าง อาทิ อุทยานประวัติศาสตร์ ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่า เช่น สถาปัตยกรรมที่น่าสนใจ ความเป็นมา ประวัติศาสตร์ ฯลฯ

1. สิ่งดึงดูดใจ (Attraction)

สถานที่ที่เกี่ยวสิ่งที่สามารถดึงดูดหรือโน้มน้าวใจให้เกิดความสนใจปรารถนาที่จะไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยว พื้นที่ที่นักท่องเที่ยวไปเยือนจะต้องเป็นพื้นที่ที่มีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ในแหล่งท่องเที่ยวจะมีจุดที่เป็นสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวจุดหนึ่งหรือหลายจุดก็ได้ ถ้ามีสิ่งดึงดูดใจทางการท่องเที่ยวหลายจุด แหล่งท่องเที่ยวนั้นจะมีนักท่องเที่ยวและสนใจนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวกันมาก เช่น สิ่งดึงดูดใจเชิงธรรมชาติ (Natural attractions) สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น (Built attractions) รวมถึงกิจกรรมที่มนุษย์จัดขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว เช่น สวนสนุก และกิจกรรมการประชุม (Meeting, Incentive, Exhibition, Convention (MICE) สิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural attractions) และสิ่งดึงดูดใจเชิงชุมชนสัมพันธ์ (Social attractions) เป็นต้น

2. กิจกรรม (Activities)

สถานที่ท่องเที่ยวควรจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ (Activities) ที่นักท่องเที่ยวสามารถทำในช่วงเวลาที่พำนักและท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจของการท่องเที่ยวและช่วงเวลาดำรงตัวของนักท่องเที่ยว กิจกรรมต่างๆ ควรมีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย อาทิ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการจับจ่ายใช้สอย กิจกรรมทางทะเล เช่น ดำน้ำ ว่ายน้ำ เป็นต้น (Dickman, 1996) กิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมเดินป่า กิจกรรมดูนก กิจกรรมส่องสัตว์ และ กิจกรรมแสง สี เสียง ในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เป็นต้น

3. การเข้าถึง (Access)

สภาพการเข้าถึง (เส้นทางคมนาคม) สภาพการคมนาคมไปสู่แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ มีความสะดวกสบาย เหมาะต่อการเดินทางท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากระยะทางจากจุดศูนย์กลางการท่องเที่ยวมาสู่แหล่งท่องเที่ยว เช่น ระยะทางจากตัวเมือง ซึ่งจะเป็ศูนย์กลางการท่องเที่ยวของพื้นที่นั้น เป็นต้น พิจารณาจากลักษณะการเดินทางว่าเป็นอย่างไร เช่น โดยรถยนต์ เรือ หรือการเดินเท้า สภาพของเส้นทางเอื้ออำนวยต่อการเดินทางมากน้อยเพียงใดมีสภาพเป็นถนน คอนกรีต ลาดยาง ลูกกรง หรือถนนดิน ถ้าเป็นแม่น้ำลำคลอง ต้องใช้เรือหรือแพมีสิ่งกีดขวางหรือไม่ และถ้าเป็นทางเท้า สภาพทางเดินดีหรือไม่ ระยะทางเดินเหมาะกับนักท่องเที่ยวเพียงใด การจัดหาพาหนะสะดวกหรือยาก และค่าว่าจ้างแพงหรือถูก เป็นต้น ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการประเมินสภาพการเข้าถึง อาจพิจารณาได้จาก ความสะดวก อุปสรรคหรือสิ่งกีดขวางการเดินทาง ลักษณะการ

เดินทาง และสภาพถนนการคมนาคมขนส่ง และความสะดวกในการเดินทางทางมายังแหล่งท่องเที่ยว (Access) เช่น เทียบบินการตรวจคนเข้าเมือง รถโดยสารสาธารณะ สภาพถนนหนทาง นอกจากนี้การเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยวยังหมายถึงสิ่งที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักและทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น เช่น การลงเว็บไซต์ เป็นต้น

4. สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities)

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว และระบบสาธารณูปการ ซึ่งมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถจะใช้ได้อย่างสะดวกสบายมากน้อยเพียงใด เช่น ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานบริการสถานบริการอื่นๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ สถานรักษาพยาบาล สถานีตำรวจ หรือระบบรักษาความปลอดภัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะพิจารณาทั้งปริมาณและคุณภาพควบคู่กันไปและถ้าหากในบริเวณแหล่งท่องเที่ยวไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน ก็จะพิจารณาถึงความสะดวกและความใกล้เคียงที่จะไปอาศัยใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกจากแหล่งชุมชนข้างเคียงได้ยากง่ายเพียงใด ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวก อาจพิจารณาได้จาก ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การให้บริการบ้านพัก สถานบริการต่างๆ ระบบสื่อความหมายและระบบการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ณ แหล่งท่องเที่ยว (Destination amenities) ได้แก่ ร้านอาหาร ร้านค้าต่างๆ เช่น ร้านขายของ บริษัทบริการการท่องเที่ยว ร้านของที่ระลึก การบริการอื่นๆ อาทิ ร้านตัดผม การบริการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ร้านเช่ารถ ระบบสาธารณูปโภค ตู้เอทีเอ็ม และ สถานีตำรวจ โรงพยาบาล ฯลฯ

5. ที่พัก (Accommodation)

สถานที่ท่องเที่ยวควรมีจำนวนที่พักที่เพียงพอ พร้อมทั้งมีความหลากหลายด้านราคา และการบริการและมีความเหมาะสมต่อสถานที่ และที่พักควรอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวมากนัก ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย และมีความปลอดภัยที่พักในแหล่งท่องเที่ยว (Accommodation) เช่น โรงแรม รีสอร์ท บังกะโล เกสต์เฮาส์ อพาร์ทเมนต์ ฯลฯ

พยอม ธรรมบุตร (2549) ได้แบ่งองค์ประกอบของการท่องเที่ยวเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว (Accessibility) ได้แก่ การมีระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม เช่น ระบบคมนาคม สนามบิน ตลอดจนบริการด้านอุตสาหกรรมขนส่ง เช่น การขนส่งทางอากาศ ทางบก และทางน้ำ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปถึงจุดหมายปลายทาง (Destination) หรือแหล่งท่องเที่ยว (Attraction)

2. การมีที่พักแรมเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว (Accommodation) ที่ต้องการค้างคืนได้แก่ ที่พักประเภทต่างๆ เช่น โรงแรม รีสอร์ท เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ ที่พักแรมประเภทต่างๆ จะมีสิ่ง

อำนวยความสะดวกในระดับต่างๆ กัน ซึ่งจะให้มีราคาและบริการในระดับต่างๆ กัน ได้แก่ ภัตตาคาร สระว่ายน้ำ ฟิตเนสเซ็นเตอร์ ชาน้ำ ศูนย์กลางธุรกิจและสิ่งอำนวยความสะดวก

3. แหล่งท่องเที่ยว (Attraction) นับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสุดของการเดินทาง เพราะเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวอาจเป็นแหล่งธรรมชาติที่มีความโดดเด่น เช่น แหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ เช่น ปราสาทพนมรุ้ง แสดงถึงความรุ่งเรืองของอาณาจักรขอม การท่องเที่ยวชนบทเพื่อสัมผัสวิถีชีวิตชาวบ้านเรียนรู้ถึงภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนโบราณสถานยุคเก่าแก่ก่อนประวัติศาสตร์ เช่น วัฒนธรรมบ้านเชียง เป็นต้น

4. กิจกรรมการท่องเที่ยว (Activities) และกิจกรรมนันทนาการ (Tourist activities และ Recreational activities) นับเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในยุคปัจจุบันเพราะการท่องเที่ยวไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การเดินทางไปชมโบราณสถาน อนุสาวรีย์ ความงดงามของธรรมชาติเท่านั้นแต่เป็นการที่นักท่องเที่ยวได้มีโอกาสทำกิจกรรมต่างๆ ได้แก่ การเดินป่า การล่องแก่งในแม่น้ำการปีนหน้าผา การดำน้ำ การตกปลาหมึกในทะเลลึก ตลอดจนการร่วมกิจกรรมกับชุมชนเจ้าบ้านเช่น การดำนา การเกี่ยวข้าว การร่วมพิธีบายศรีสู่ขวัญ เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมทั้งหมดจะเป็นประสบการณ์ที่อยู่ในความทรงจำของนักท่องเที่ยวและกิจกรรมดังกล่าวมักก่อให้เกิดการกระจายรายได้

5. บริการเบ็ดเตล็ดทั้งหมดที่มีให้นักท่องเที่ยว (Ancillary) อาทิเช่น บริการด้านร้านอาหาร โรงพยาบาล ไปรษณีย์ สถานีบริการน้ำมัน ร้านค้า ร้านขายของที่ระลึก ห้องสุขา เป็นต้น

สรุปได้ว่า องค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A) คือสิ่งดึงดูดใจ (Attraction) กิจกรรม (Activities) การเข้าถึง (Access) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities) ที่พัก (Accommodation) ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการนำแนวความคิดมาใช้ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

2.5 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ เริ่มจัดตั้งขึ้นที่พระที่นั่งจันทรพิศาล เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2467 ในอดีตชื่อเรียกว่า "ลพบุรีพิพิธภัณฑสถาน" ผู้ที่มีส่วนสำคัญในการก่อตั้งพิพิธภัณฑสถานคือ (การท่องเที่ยวจังหวัดลพบุรี, 2558)

สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพ สมเด็จพระยานรินทิราวดีติวงศ์ และศาสตราจารย์ยอร์ช เซเดส์ นักปราชญ์ชาวฝรั่งเศสผู้มีชื่อเสียงในความรู้เกี่ยวกับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ปัจจุบันหมู่พระที่นั่งพิมานมงกุฎ และหมู่ตึกพระประเทียบบางหลังใช้เป็นอาคารจัดแสดงของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ ได้จัดแสดงศิลปะ โบราณวัตถุและนิทรรศการตามอาคารต่างๆ ในบริเวณพระนารายณ์ราชนิเวศน์ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 หมู่พระที่นั่งพิมานมงกุฎ

หมู่พระที่นั่งพิมานมงกุฎ สร้างขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นอาคารหลักของการจัดแสดง (อาคารสูง 3 ชั้น)

ชั้น 1 จัดแสดงนิทรรศการถาวร 2 เรื่อง คือ

1. เรื่องศิลปโบราณวัตถุสมัยก่อนประวัติศาสตร์ภาคกลางของประเทศไทย โบราณวัตถุที่แสดงส่วนใหญ่ได้จากการขุดค้นแหล่งโบราณคดีบ้านท่าแค อำเภอมืองจังหวัดลพบุรี เมื่อพ.ศ. 2523 และ 2526 มีภาชนะดินเผา พร้อมด้วยโครงกระดูกมนุษย์จำนวน 3 โครง ฯลฯ

2. เรื่องอารยธรรมลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา พ.ศ. 700-1400 เป็นการจัดแสดงประวัติศาสตร์สังคมยุคก่อนประวัติศาสตร์ใช้ชื่อสมมติว่า "สมัยทวารวดี" นำเสนอเรื่องการจัดถิ่นฐาน มีภาพถ่ายทางอากาศ และแสดงรูปของการสร้างเมือง แสดงโบราณวัตถุที่ทำจากต่างประเทศแต่พบในประเทศไทย เรื่องเทคโนโลยีและการดำเนินชีวิต เรื่องเครื่องประดับร่างกาย ฯลฯ

จากนั้นจะเป็นห้องแสดงเรื่อง การขุดแต่งวัดนครโกษาที่กรมศิลปากรได้ดำเนินการขุดแต่งเมื่อ พ.ศ. 2530 และได้พบว่าฐานของสตูปองค์กลางที่มีกองดินทับถมนั้น เมื่อลอกดินออกได้พบลวดลายปูนปั้นประดับตกแต่งฐานมากมายหลายรูปแบบ รวมถึงโบราณวัตถุต่างๆ เช่น พระพิมพ์ เศียรพระพุทธรูปมีอายุราวพุทธศตวรรษที่ 13-14 จัดมุมแสดงเรื่องอักษรและภาษา แสดงจารึกบนแท่งหินแผ่นดินเผา โดยใช้อักษรที่นำมาจากอินเดีย ห้องแสดงเรื่องศาสนาและความเชื่อ จัดแสดงรูปเคารพเรื่องศาสนาฮินดู ที่น่าสนใจมากที่สุดเท่าที่มีในประเทศไทยก็คือ การจัดแสดงเรื่องสมัยประวัติศาสตร์ยุคแรก (สมัยทวารวดี)

ชั้น 2 หมู่พระที่นั่งพิมานมงกุฎ ห้องแรกจัดแสดงเรื่องสมัยอิทธิพลเขมร อายุราว พ.ศ. 1500-1800 แสดงสถาปัตยกรรมทำด้วยหินทรายแบบเขมร เช่น ทับหลังสลักภาพพระอินทร์ทรง

ซ้างเอราวัณ ศิลปินกรีกอักษรและภาษาเขมรที่พบที่เมืองลพบุรี ในส่วนที่เคยเป็นท้องพระโรงเล็ก จัดแสดงรูปสลักหินทรายที่มีขนาดใหญ่ โดยมากเป็นพระพุทธรูปขนาดปรกปางสมาธิขนาดใหญ่ที่แสดงความเป็นเอกลักษณ์ท้องถิ่นอย่างชัดเจนจึงเรียกว่า ศิลปะแบบลพบุรี ฯลฯ

ชั้น 3 จัดแสดงเป็นห้องที่ระลึกเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในฐานะที่พระองค์ทรงโปรดฯ ให้สร้างพระที่นั่งองค์นี้ และเคยประทับอยู่ทางพิพิธภัณฑฯ จึงได้จัดแสดงพระราชประวัติ และพระราชกรณียกิจของพระองค์ รวมทั้งสิ่งของเครื่องใช้มีพระบรมฉายาลักษณ์ ฉลองพระองค์ พระแท่นบรรทม ตราประจำพระองค์ ฯลฯ

ส่วนทางด้านห้องสุดท้ายของอาคารจัดเป็น "หอศิลปะ" มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เห็นวิวัฒนาการของงานศิลปะไทยสมัยใหม่ที่เป็นแบบสากลในยุคปัจจุบัน โดยมีผลงานของจิตรกรจัดแสดงให้ชม เช่นงานของ อังคาร กัลยาณพงศ์



ภาพที่ 2.4 พระที่นั่งจันทรพิศาล

พระที่นั่งจันทรพิศาล ภายในพระที่นั่งแบ่งเป็นท้องพระโรงหน้า และท้องพระโรงใน ในส่วนของท้องพระโรงหน้าได้จัดแสดงเรื่องราวสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช มีรูปวาดสีน้ำมันในเหตุการณ์เมื่อครั้งมีการเข้าถวายพระราชสาส์นของพระเจ้าหลุยส์ที่ 14 แห่งประเทศฝรั่งเศส ต่อสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ณ ท้องพระโรงที่พระบรมราชวัง (อาจารย์จำรัส เกียรติก้อง วาดภาพจากต้นฉบับ พ.ศ. 2509) และภาพประวัติศาสตร์ที่สำคัญ เช่นภาพออกพระวิสุทธิสุนทร (โกษาปาน) ภาพแผนที่แสดงเส้นทางการเดินทางไปและกลับจากฝรั่งเศสสู่สยามของราชทูต ภาพแผนที่กรุงศรีอยุธยา ภาพแห่เรือ นอกจากนี้ยังมีโบราณวัตถุที่มีอายุในรัชสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช และโบราณวัตถุส่วนหนึ่งที่ขุดพบในบ้านเจ้าพระยาวิชาเยนทร์ สำหรับในส่วนท้องพระโรงด้านในจะพบตู้พระธรรม ธรรมาสน์ที่มีอายุสมัยอยุธยาและรัตนโกสินทร์



ภาพที่ 2.5 หมู่ตึกพระเทียบ

หมู่ตึกพระประเทียบ (อาคารจัดแสดงของใช้พื้นบ้าน) เป็นบริเวณเขตพระราชฐานชั้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว บางตึกได้รับการปรับปรุงเป็นห้องจัดแสดงถาวรคือ อาคารที่เคยเป็นห้องเครื่อง(ห้องครัว) ปัจจุบันแสดงเป็นศิลปวัตถุพื้นบ้านของท้องถิ่นนี้เป็นกระท่อมชานา เครื่องมือการเกษตร เครื่องมือจับปลา พร้อมทั้งยังได้ชมเทคโนโลยีในระดับ "ภูมิปัญญาชาวบ้าน" เช่นการตีเหล็ก การปั่นหม้อ การทอผ้าโดยใช้กี่แบบพื้นเมือง



ภาพที่ 2.6 หนังใหญ่

อาคารพิพิธภัณฑ์หนังใหญ่ จัดแสดงหนังใหญ่เรื่องรามเกียรติ์ ซึ่งได้มาจากวัดตะเคียน ตำบลท้ายตลาด อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัลยาณี ทองงาม (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย การวิจัยครั้งนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย และศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยาน

ประวัติศาสตร์สุโขทัยกับเพศ อายุ และทวีป ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชวภัทร์ ต้นดิวงษ์ชานนท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม : กรณีศึกษา วัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้วัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษา วัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มี ต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม กรณีศึกษาวัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจ พบว่า 1) นักท่องเที่ยว ชาวตะวันตกมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.71 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านสิ่งดึงดูดใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.42 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 2.82 และ พบว่าผลการเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มี ต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ที่ วัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมจำแนกตามเพศ อายุ สัญชาติ อาชีพและระดับการศึกษาพบว่าไม่แตกต่างกัน

วรารพร ฉายเกี (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณค่าทางศิลปกรรม โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด นักท่องเที่ยวที่มีอายุ และสถานภาพทางสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศไม่แตกต่างกัน

ทิตจุฑา คีตอม (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชียที่ใช้อังกฤษได้ กรณีศึกษาองค์กรเทพท่านท้าวมหาพรหมสี่แยกราชประสงค์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวกลุ่มเอเชียที่มาเที่ยวเชิงศาสนากรณีศึกษาองค์กรเทพท่านท้าวมหาพรหมสี่แยกราชประสงค์ 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชียที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ กรณีศึกษาองค์กรเทพท่านท้าวมหาพรหมสี่แยกราชประสงค์ และ 3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชียที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ กรณีศึกษาองค์กรเทพท่านท้าวมหาพรหมสี่แยกราชประสงค์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมนักท่องเที่ยวกลุ่มเอเชียที่มาเที่ยวเชิงศาสนากรณีศึกษาองค์กรเทพท่านท้าวมหาพรหมสี่แยกราชประสงค์ พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีเหตุผลในการท่องเที่ยวเพื่อมาบนบาน/ศาลกล่าว บุคคลในครอบครัวเป็นผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจ ท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน รับทราบข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน เดินทางมาท่องเที่ยวช่วงเวลา 21.01-23.30 น. เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก ตั้งใจเดินทางมาสักการะองค์กรเทพโดยเฉพาะ รู้สึกประทับใจมากต่อสถานที่ท่องเที่ยว และจะกลับมาท่องเที่ยวเพราะเลื่อมใสศรัทธาในองค์กรเทพ ระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชียที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ กรณีศึกษาองค์กรเทพท่านท้าวมหาพรหมสี่แยกราชประสงค์ ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พัก มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ลำดับถัดมาคือ ด้านคมนาคม ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจการการท่องเที่ยวเชิงศาสนา และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชียที่ใช้ภาษาอังกฤษได้ กรณีศึกษาองค์กรเทพท่านท้าวมหาพรหมสี่แยกราชประสงค์แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนสถานภาพไม่แตกต่างกัน

วลีพร เบญจวรรณ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการเดินทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ณ วัดราชบพิธสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ วัดราชบพิธสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ วัดราชบพิธสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร และ 3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ วัดราชบพิธสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวโดยมีเหตุผลในการท่องเที่ยวเพื่อมาทำบุญไหว้พระ ผู้มีอิทธิพลในการตัดสินใจคือ บุคคลในครอบครัว มีผู้ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว คือ ท่องเที่ยวกับกลุ่มเพื่อน รับทราบ

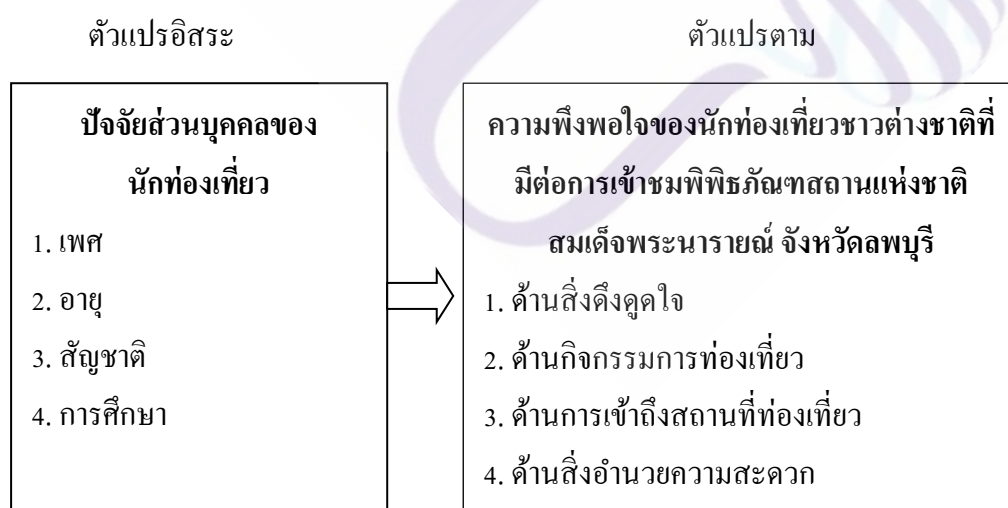
ข้อมูลข่าวสารจากเพื่อน เดินทางมาท่องเที่ยวช่วงเวลา 21.01-23.30 น. เดินทางมาท่องเที่ยว 1-2 ครั้ง ส่วนใหญ่กลับมาท่องเที่ยวอีกเนื่องจากประทับใจในศิลปวัฒนธรรม ระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ วัดราชบพิธสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกิจกรรม ลำดับถัดมาคือ ด้านดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึง และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ วัดราชบพิธสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพสมรสและอาชีพไม่แตกต่างกัน

สุดาพร ทองสวัสดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เดินทางมาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา 3) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลาตามปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 20-30 ปี รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-40 ปี ประกอบ อาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐ รองลงมาประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 3,001-4,000 บาท รองลงมาได้มีรายได้น้อยกว่า 3,000 บาท มีภูมิลำเนาอยู่ในเมืองกลันตัน รองลงมาคือมีภูมิลำเนา ในเมืองเคดาห์ 2) นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดสงขลาเพื่อพักผ่อน รองลงมาเดินทางมาเพื่อประชุม/สัมมนา และเคยเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดสงขลามาแล้วจำนวน 7-8 ครั้ง ใช้รถตู้ เป็นยานพาหนะในการเดินทางมาท่องเที่ยว โดยเดินทางมาท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ นักท่องเที่ยวโดยส่วนใหญ่ใช้เวลาพักผ่อนในจังหวัดสงขลา 2 คืน มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวแต่ละครั้งเป็นเงิน 2,000-3,000 บาท และนักท่องเที่ยวต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลวัน เวลาในการจัดงานประเพณีหรือเทศกาลต่างๆ ของจังหวัดสงขลาเพิ่มเติม 3) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่เข้ามาท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา มีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว โดยจำแนกตามพฤติกรรมพบว่า นักท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการท่องเที่ยว ที่แตกต่างกันในประเด็นค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการท่องเที่ยวต่อครั้ง และความต้องการที่จะมาท่องเที่ยวอีกในอนาคต มีความพึงพอใจในการ

ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลาในภาพรวมแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดเจน ส่วนระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และภูมิถิ่นที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่อการเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้แก่ อุทยานประวัติศาสตร์ วัด และสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เป็นต้น โดยการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ซึ่งความคล้ายคลึงกับงานวิจัยของผู้ศึกษาที่ได้ให้ความสนใจศึกษาเกี่ยวกับ “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี” ในเรื่องของการศึกษาในแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอันแสดงเรื่องราวเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตที่สำคัญในอดีต อีกทั้งลักษณะของตัวแปรที่นำมาชี้วัดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ นั้นมีใกล้เคียงกันได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูด ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ตัวแปรอื่น อีกทั้งตัวแปรอื่น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น สัญชาติ และพฤติกรรมการท่องเที่ยว เช่น ความถี่ในการมาเยือนสถานที่ท่องเที่ยว ลักษณะของการเยือน พาหนะที่ใช้ในการเดินทาง เป็นต้น

2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 2.7 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาคความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำนวน 4,210 คน (สำนักศิลปากรที่ 4, 2558)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำนวน 365 คน จากการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1970, p. 725) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ .05 โดยมีวิธีการคำนวณดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้เท่ากับ .05

เมื่อแทนค่าลงในสูตรจะได้ผลดังต่อไปนี้

$$n = \frac{4,210}{1 + 4,210 (0.05)^2}$$

$$n = 365.29$$

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) จากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี เท่านั้น

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษา ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ สัญชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามใช้มาตรวัดระดับความเห็นตามแบบวิธีลิเคอร์ทสเกล (Likert Scale) โดยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ถึง เจ้าหน้าที่พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

3.2.2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี รวมทั้งสิ้น จำนวน 365 ฉบับ

3.3.3 ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ชี้แจงการทำวิจัยให้ทราบ และวิธีการกรอกข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล และรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเองเมื่อกรอกข้อมูลสมบูรณ์

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำแบบสอบถามที่ได้มารวบรวมดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้องของแบบสอบถามและคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ของข้อมูลมาลงรหัสตามที่กำหนด

3. การประมวลผลผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการลงรหัสแล้วมาบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปทางสถิติ

4. วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสัญชาติ ด้วย ค่าความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)

5. วิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้ (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, น. 142)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{แทนค่า} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	พึงพอใจมากที่สุด
3.41 – 4.20	พึงพอใจมาก
2.61 – 3.40	พึงพอใจปานกลาง
1.81 – 2.60	พึงพอใจน้อย
1.00 – 1.80	พึงพอใจน้อยที่สุด

6. ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ

6.1 ค่าสถิติ Independent Sample : t-test ใช้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี กับปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เพศ ที่ระดับนัยสำคัญที่ .05

6.2 One way ANOVA : F-test ใช้ทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี กับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และสัญชาติ ถ้าพบความแตกต่างใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีการของ Scheffe ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งได้ 3 ส่วนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการเดินทาง ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง ความถี่ในการมาเยือน และระยะเวลาในการเข้าชม

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.3 ผลการเปรียบเทียบระหว่างความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	188	52.37
หญิง	171	47.63
รวม	359	100.00

ตารางที่ 4.1 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นเพศชายร้อยละ 52.37 และเพศหญิงมีคิดเป็นร้อยละ 47.63 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปีหรือเทียบเท่ากับ 30 ปี	90	25.07
31-40 ปี	104	28.97
41-50 ปี	109	30.36
51-60 ปี	45	12.53
61 ปีขึ้นไป	11	3.06
รวม	359	100.00

ตารางที่ 4.2 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติจำแนกตามอายุ โดยกลุ่มอายุ 41-50 ปี มีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.36 รองลงมามีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.97 ช่วงต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.07 ช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.53 ช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 3.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝรั่งเศส	65	18.11
ออสเตรเลีย	57	15.88
เยอรมนี	47	13.09
ญี่ปุ่น	31	8.64
อิตาลี	29	8.08
สิงคโปร์	29	8.08
อังกฤษ	22	6.13
สหรัฐอเมริกา	16	4.46
สวิตเซอร์แลนด์	15	4.18
สเปน	14	3.90
ประเทศอื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม	34	9.47
รวม	359	100.00

ตารางที่ 4.3 พบว่า นักท่องเที่ยวสัญชาติฝรั่งเศสมีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.11 ลำดับถัดมาออสเตรเลีย คิดเป็นร้อยละ 15.88 เยอรมนี คิดเป็นร้อยละ 13.09 สัญชาติอื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม คิดเป็นร้อยละ 9.47 ญี่ปุ่น คิดเป็นร้อยละ 8.64 อิตาลี คิดเป็นร้อยละ 8.08 สิงคโปร์ คิดเป็นร้อยละ 8.08 อังกฤษ คิดเป็นร้อยละ 6.13 สหรัฐอเมริกา คิดเป็นร้อยละ 4.46 สวิตเซอร์แลนด์ คิดเป็นร้อยละ 4.18 และสเปน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	142	39.55
ปริญญาโท	124	34.54
ปริญญาเอก	72	20.06
อื่น ๆ	21	5.85
รวม	359	100.00

ตารางที่ 4.4 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.55 รองลงมาจบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 34.54 และจบการศึกษาระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 20.06 และจบการศึกษาระดับอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	58	16.16
บริษัทเอกชน	101	28.13
ธุรกิจส่วนตัว	128	35.65
รับจ้าง	53	14.76
นักเรียน/นักศึกษา	19	5.29
รวม	365	100.00

ตารางที่ 4.5 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 35.65 รองลงมาเป็นบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 28.13 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.16 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 14.76 และอาชีพนักเรียน/นักศึกษาน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 ดอลลาร์	51	14.21
3,001-4,000 ดอลลาร์	63	17.55
4,001-5,000 ดอลลาร์	97	27.02
5,001-6,000 ดอลลาร์	77	21.45
ตั้งแต่ 6,001 ดอลลาร์ ขึ้นไป	71	19.78
รวม	359	100.00

ตารางที่ 4.6 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,001-5,000 ดอลลาร์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.02 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,001-6,000 ดอลลาร์ คิดเป็นร้อยละ 21.46 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 6,001 ดอลลาร์ ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 19.78 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 3,001-4,000 ดอลลาร์ คิดเป็นร้อยละ 17.55 และรายต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 ดอลลาร์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 14.212 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการเดินทาง

ลักษณะการเดินทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาคนเดียว	94	26.18
มาเป็นคู่	95	26.46
มากับครอบครัว	85	23.68
มากับกลุ่มเพื่อน	71	19.78
มากับที่ทำงาน	14	3.90
รวม	359	100.00

ตารางที่ 4.7 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นคู่มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.46 รองลงมาเดินทางมาคนเดียว คิดเป็นร้อยละ 26.18 เดินทางมากับครอบครัว คิดเป็น

ร้อยละ 23.68 เดินทางมากับกลุ่มเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 19.78 และเดินทางมาที่ทำงานน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เดินทาง

ยานพาหนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถยนต์ส่วนตัว	141	39.28
รถโดยสาร	116	32.31
รถไฟ	47	13.09
เครื่องบิน	55	15.32
รวม	359	100.00

ตารางที่ 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางกับรถยนต์ส่วนตัวมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.28 รองลงมาเดินทางด้วยรถโดยสาร คิดเป็นร้อยละ 32.31 เครื่องบิน คิดเป็นร้อยละ 15.33 และรถไฟน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 13.09

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยมาเยือน

จำนวนครั้งที่เคยมาเยือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยมาเยือน(ครั้งแรก)	69	19.22
1 ครั้ง	138	38.44
2 ครั้ง	75	20.89
3 ครั้ง	60	16.71
มากกว่า 3 ครั้ง	17	4.74
รวม	359	100.00

ตารางที่ 4.9 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เคยมาเยือนแล้ว 1 ครั้ง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.44 รองลงมาคือเคยมาเยือน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.89 ไม่เคยมาเยือนและมาครั้งนี้

ในครั้งแรก คิดเป็นร้อยละ 19.22 เคยมาเยือน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.71 และเคยมาเยือน มากกว่า 3 ครั้งน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.74

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการเข้าชม

ตามระยะเวลา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมง	132	36.77
2 ชั่วโมง	128	35.65
3 ชั่วโมง	63	17.55
มากกว่า 3 ชั่วโมง	36	10.03
รวม	359	100.00

ตารางที่ 4.10 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้าชม น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.77 รองลงมาคือ 2 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 35.65 และเข้าชม 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 17.55 และเข้าชมมากกว่า 3 ชั่วโมงขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.03

4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี โดยรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ	4.13	0.46	พึงพอใจมาก
2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	4.06	0.49	พึงพอใจมาก
3. ด้านการเข้าถึง	4.08	0.52	พึงพอใจมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.05	0.46	พึงพอใจมาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.07	0.40	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา ด้านการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.06 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งดึงดูดใจ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งดึงดูดใจ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ	4.36	0.73	พึงพอใจมากที่สุด
2. ความงดงามของศิลปกรรมพระที่นั่งพิมานมงกุฏ และหมุดึกพระประเทียบ	4.08	0.72	พึงพอใจมาก
3. การจัดแสดงเรื่องราวประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่มีอายุยาวนาน	4.01	0.81	พึงพอใจมาก
4. การจัดแสดงห้องที่ระลึกเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวในฐานะที่พระองค์ทรงโปรดฯให้สร้างพระที่นั่ง	4.09	0.76	พึงพอใจมาก
ด้านสิ่งดึงดูดโดยรวม	4.13	0.46	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งดึงดูดใจ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การจัดแสดงห้องที่ระลึกเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวในฐานะที่พระองค์ทรงโปรดฯให้สร้างพระที่นั่ง มีค่าเฉลี่ย 4.09 และการจัดแสดงเรื่องราวประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่มีอายุยาวนาน มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้นักท่องเที่ยวที่น่าสนใจ	4.17	0.77	พึงพอใจมาก
2. นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมอย่างเหมาะสม	4.12	0.77	พึงพอใจมาก
3. มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในช่วงดำเนินกิจกรรมอย่างมีความเหมาะสม	4.02	0.79	พึงพอใจมาก
4. นักท่องเที่ยวได้ประสบการณ์ที่ประทับใจกิจกรรมในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์	3.94	0.83	พึงพอใจมาก
ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยรวม	4.06	0.49	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้นักท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.12 และนักท่องเที่ยวดำเนินกิจกรรมที่ประทับใจกิจกรรมในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านการเข้าถึง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านการเข้าถึง	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. ความสะดวก สามารถเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว และเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ	4.11	0.85	พึงพอใจมาก
2. สถานที่ตั้งสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก	4.09	0.84	พึงพอใจมาก
3. มีถนนที่สะดวกสบาย สามารถเข้าออกได้หลายเส้นทาง	4.03	0.86	พึงพอใจมาก
4. มีป้ายบอกทางก่อนถึงอย่างชัดเจน	4.09	0.83	พึงพอใจมาก
5. ความสะดวกสบายในการใช้บริการรถรับจ้าง(รถโดยสารสาธารณะ, รถรับจ้าง)	4.06	0.85	พึงพอใจมาก
ด้านการเข้าถึงโดยรวม	4.08	0.52	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านการเข้าถึง พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.08 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ความสะดวก สามารถเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว และเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะมีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมาคือ สถานที่ตั้งสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก กับมีป้ายบอกทางก่อนถึงอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.09 และ มีถนนที่สะดวกสบาย สามารถเข้าออกได้หลายเส้นทาง มีค่าเฉลี่ย 4.03 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลผล
1. มีห้องสุขาที่มีความสะอาด เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว	4.14	0.76	พึงพอใจมาก
2. มีสถานที่จอดรถให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างปลอดภัย	4.00	0.83	พึงพอใจมาก
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายคำบรรยายเจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ	4.08	0.82	พึงพอใจมาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประกอบคำบรรยาย	4.02	0.83	พึงพอใจมาก
5. มีการจัดบริการสถานที่รับฝากสิ่งของอย่างเพียงพอและมีความปลอดภัยในทรัพย์สิน	4.06	0.86	พึงพอใจมาก
6. มีร้านอาหาร เครื่องดื่ม อย่างเพียงพอและเหมาะสม	3.99	0.85	พึงพอใจมาก
7. การจัดร้านจำหน่ายหนังสือและของที่ระลึก	4.06	0.87	พึงพอใจมาก
ด้านการเข้าถึงโดยรวม	4.05	0.46	พึงพอใจมาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.05 และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ ได้แก่ มีห้องสุขาที่มีความสะอาด เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายคำบรรยาย เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ มีค่าเฉลี่ย 4.08 และมีร้านอาหาร เครื่องดื่ม อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.99 ตามลำดับ

4.3 ผลการเปรียบเทียบระหว่างความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	ค่าเฉลี่ย	SD.	t	Sig
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ	ชาย	4.10	0.47	-1.51	0.13
	หญิง	4.17	0.44		
2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	ชาย	4.06	0.48	0.024	0.98
	หญิง	4.06	0.51		
3. ด้านการเข้าถึง	ชาย	4.07	0.54	0.272	0.79
	หญิง	4.08	0.49		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	4.04	0.47	-0.160	0.87
	หญิง	4.05	0.45		
โดยรวม	ชาย	4.06	0.41	-0.488	0.63
	หญิง	4.09	0.39		

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ	ค่าเฉลี่ย	SD.	F	Sig
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ	ต่ำกว่า 30 ปี	4.16	0.41	0.33	0.86
	31-40 ปี	4.10	0.42		
	41-50 ปี	4.14	0.52		
	51-60 ปี	4.16	0.49		
	61 ปีขึ้นไป	4.07	0.49		
2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	ต่ำกว่า 30 ปี	4.09	0.40	0.57	0.69
	31-40 ปี	4.03	0.49		
	41-50 ปี	4.06	0.53		
	51-60 ปี	4.04	0.56		
	61 ปีขึ้นไป	4.23	0.54		
3. ด้านการเข้าถึง	ต่ำกว่า 30 ปี	4.21	0.48	0.52	0.47
	31-40 ปี	3.99	0.58		
	41-50 ปี	4.03	0.51		
	51-60 ปี	4.10	0.48		
	61 ปีขึ้นไป	4.10	0.36		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 30 ปี	4.12	0.36	0.96	0.43
	31-40 ปี	4.02	0.49		
	41-50 ปี	4.01	0.49		
	51-60 ปี	4.07	0.47		
	61 ปีขึ้นไป	4.00	0.50		
รวม		4.07	0.40	1.15	0.33

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามสัญชาติ

ความพึงพอใจ	สัญชาติ	ค่าเฉลี่ย	SD.	F	Sig
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ	ฝรั่งเศส	4.23	0.42	1.49	0.14
	ออสเตรเลีย	4.14	0.39		
	เยอรมนี	4.16	0.61		
	ญี่ปุ่น	4.18	0.40		
	อิตาลี	4.17	0.46		
	สิงคโปร์	4.19	0.43		
	อังกฤษ	4.06	0.31		
	สหรัฐอเมริกา	4.11	0.47		
	สวีตเซอร์แลนด์	4.08	0.44		
	สเปน	4.05	0.17		
	อื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม	3.90	0.57		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	สัญชาติ	ค่าเฉลี่ย	SD.	F	Sig
2. ด้านกิจกรรม การท่องเที่ยว	ฝรั่งเศส	4.21	0.39	3.78	0.00*
	ออสเตรเลีย	4.08	0.43		
	เยอรมนี	4.04	0.54		
	ญี่ปุ่น	4.07	0.48		
	อิตาลี	4.14	0.30		
	สิงคโปร์	3.91	0.68		
	อังกฤษ	3.99	0.43		
	สหรัฐอเมริกา	4.03	0.43		
	สวีตเซอร์แลนด์	4.40	0.35		
	สเปน	4.11	0.29		
	อื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม	3.71	0.62		
3. ด้านการเข้าถึง	ฝรั่งเศส	4.26	0.42	3.78	0.00*
	ออสเตรเลีย	4.08	0.35		
	เยอรมนี	4.08	0.49		
	ญี่ปุ่น	4.05	0.39		
	อิตาลี	4.20	0.43		
	สิงคโปร์	3.97	0.59		
	อังกฤษ	3.94	0.55		
	สหรัฐอเมริกา	4.08	0.47		
	สวีตเซอร์แลนด์	4.19	0.59		
	สเปน	4.30	0.27		
	อื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม	3.68	0.85		

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	สัญชาติ	ค่าเฉลี่ย	SD.	F	Sig
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ฝรั่งเศส	4.22	0.29	2.95	0.00*
	ออสเตรเลีย	4.06	0.43		
	เยอรมนี	4.02	0.55		
	ญี่ปุ่น	3.97	0.44		
	อิตาลี	4.10	0.32		
	สิงคโปร์	4.01	0.50		
	อังกฤษ	3.93	0.63		
	สหรัฐอเมริกา	4.19	0.34		
	สวิตเซอร์แลนด์	4.14	0.31		
	สเปน	4.07	0.31		
	อื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม	3.76	0.61		
รวม	4.07	0.40	3.88	0.00*	

หมายเหตุ. *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามสัญชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกันความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ภาวรวมแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความแตกต่าง จึงทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่เป็นรายด้านดังนี้

ตารางที่ 4.21 ทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวจำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	ฝรั่งเศส	ออสเตรเลีย	เยอรมนี	ญี่ปุ่น	อิตาลี	สิงคโปร์	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	สวีตเซอร์แลนด์	สเปน	อื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม
ฝรั่งเศส		0.13	0.17	0.14	0.07	0.30	0.22	0.18	0.19	0.10	0.51*
ออสเตรเลีย			0.04	0.01	0.06	0.17	0.09	0.05	0.32	0.03	0.37
เยอรมนี				0.03	0.10	0.13	0.05	0.01	0.36	0.06	0.34
ญี่ปุ่น					0.07	0.16	0.08	0.04	0.33	0.03	0.37
อิตาลี						0.22	0.15	0.11	0.26	0.03	0.43
สิงคโปร์							0.07	0.12	0.49	0.19	0.21
อังกฤษ								0.04	0.41	0.12	0.28
สหรัฐฯ									0.37	0.08	0.33
สวีตเซอร์แลนด์										0.29	0.69*
สเปน											0.29
อื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม											

จากตารางที่ 4.21 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว แตกต่างกับนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่น ๆ และนักท่องเที่ยวชาวสวีตเซอร์แลนด์มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว แตกต่างกับนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวชาวสวีตเซอร์แลนด์มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวสูงมากที่สุดในกลุ่ม รองลงมาคือฝรั่งเศส

ตารางที่ 4.22 ทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านการเข้าถึง จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	ฝรั่งเศส	ออสเตรเลีย	เยอรมนี	ญี่ปุ่น	อิตาลี	สิงคโปร์	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	สวีตเซอร์แลนด์	สเปน	อื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม
ฝรั่งเศส		0.11	0.14	0.11	0.06	0.24	0.18	0.14	0.15	0.08	0.40*
ออสเตรเลีย			0.03	0.01	0.05	0.13	0.07	0.04	0.26	0.02	0.30
เยอรมนี				0.02	0.08	0.10	0.04	0.01	0.29	0.05	0.27
ญี่ปุ่น					0.05	0.13	0.07	0.03	0.26	0.03	0.29
อิตาลี						0.18	0.12	0.09	0.21	0.02	0.35
สิงคโปร์							0.06	0.09	0.39	0.15	0.17
อังกฤษ								0.03	0.33	0.09	0.23
สหรัฐฯ									0.30	0.06	0.26
สวีตเซอร์แลนด์										0.23	0.56*
สเปน											0.32
อื่น ๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม											

จากตารางที่ 4.22 พบว่า นักท่องเที่ยวสัญชาติฝรั่งเศสมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านการเข้าถึง แตกต่างกับนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่นๆ และนักท่องเที่ยวสัญชาติสวีตเซอร์แลนด์มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านการเข้าถึง แตกต่างกับนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยนักท่องเที่ยวชาวสวีตเซอร์แลนด์มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวสูงมากที่สุดในกลุ่ม รองลงมาคือฝรั่งเศส

ตารางที่ 4.23 ทดสอบรายคู่ ความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสัญชาติ

สัญชาติ	ฝรั่งเศส	ออสเตรเลีย	เยอรมนี	ญี่ปุ่น	อิตาลี	สิงคโปร์	อังกฤษ	สหรัฐอเมริกา	สวีเดน	สเปน	อื่นๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม
ฝรั่งเศส		0.17	0.21	0.25	0.12	0.21	0.30	0.04	0.08	0.15	0.46*
ออสเตรเลีย			0.04	0.08	0.05	0.05	0.13	0.13	0.09	0.02	0.29
เยอรมนี				0.05	0.09	0.01	0.09	0.17	0.12	0.05	0.26
ญี่ปุ่น					0.13	0.04	0.04	0.22	0.17	0.10	0.21
อิตาลี						0.09	0.17	0.08	0.04	0.03	0.34
สิงคโปร์							0.08	0.18	0.13	0.06	0.25
อังกฤษ								0.26	0.21	0.14	0.17
สหรัฐฯ									0.04	0.12	0.43
สวีเดน										0.07	0.38
สเปน											0.31
อื่นๆ ได้แก่ อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น เนเธอร์แลนด์ โปแลนด์ แคนาดา รัสเซีย และเวียดนาม											

จากตารางที่ 4.23 พบว่า นักท่องเที่ยวสัญชาติฝรั่งเศสมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกับนักท่องเที่ยวสัญชาติอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	SD.	F	Sig
1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ	ปริญญาตรี	4.11	0.44	1.02	0.38
	ปริญญาโท	4.15	0.52		
	ปริญญาเอก	4.11	0.38		
	อื่นๆ	4.29	0.44		
2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว	ปริญญาตรี	4.04	0.47	0.624	0.60
	ปริญญาโท	4.07	0.55		
	ปริญญาเอก	4.04	0.47		
	อื่นๆ	4.19	0.42		
3. ด้านการเข้าถึง	ปริญญาตรี	4.09	0.47	0.46	0.71
	ปริญญาโท	4.07	0.54		
	ปริญญาเอก	4.02	0.61		
	อื่นๆ	4.14	0.35		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ปริญญาตรี	4.02	0.46	1.06	0.36
	ปริญญาโท	4.08	0.48		
	ปริญญาเอก	4.01	0.30		
	อื่นๆ	4.18	0.46		
ผลรวม		4.07	0.40	0.92	0.43

จากตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีไม่แตกต่างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ

กลุ่มตัวอย่างในการการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำนวน 365 ตัวอย่าง แต่เนื่องด้วยมีแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 6 ชุด ดังนั้นในการจึงทำการศึกษาเพียง 359 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยคือ แบบสอบถาม ภายในชุดแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวยุโรป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสัญชาติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติดังกล่าวที่มีต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ได้แก่ ด้านสิ่งที่ดึงดูดใจ ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบสอบถามใช้มาตรวัดระดับความเห็นตามแบบวิธีลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นลักษณะแบบสอบถามแบบปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่อแสดงจำนวนและร้อยละสำหรับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและสัญชาติ ในส่วนการข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุโรปต่างชาติ ต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีและใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อแรก คือ t-test ใช้เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามตัวแปรอิสระที่เปรียบเทียบกันมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ รายได้ อาชีพ และการศึกษา ในการวิเคราะห์ความแปรปรวน ได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่เมื่อพบว่าการทดสอบสมมติฐานให้ผลแตกต่างกัน โดยทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่การเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

จากการทำวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำนวน 359 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 52.37 และเพศหญิงร้อยละ 47.63 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 30.36 มากที่สุด รองลงมาเป็นอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 28.97 และ อายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่ากับ 30 ปี ร้อยละ 25.07 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีสัญชาติฝรั่งเศส คิดเป็นร้อยละ 18.11 มากที่สุด รองลงมาสัญชาติออสเตรเลีย ร้อยละ 15.88 และสัญชาติเยอรมนี ร้อยละ 13.09 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 39.55 มากที่สุดรองลงมาปริญญาโท ร้อยละ 34.54 และปริญญาเอก ร้อยละ 20.06 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 35.65 มากที่สุด รองลงมาบริษัทเอกชน ร้อยละ 28.13 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 16.16 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 4,001-5,000 ดอลลาร์ ร้อยละ 27.02 มากที่สุด รองลงามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 5,001 – 6,000 ดอลลาร์ ร้อยละ 21.45 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 6,001 ดอลลาร์ ขึ้นไป ร้อยละ 19.78 นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเป็นคู่ คิดเป็นร้อยละ 26.46 มากที่สุด รองลงมาเดินทางมาท่องเที่ยวคนเดียว ร้อยละ 26.18 และเดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัว ร้อยละ 23.68 เดินทางกับรถยนต์ส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 39.28 มากที่สุด รองลงมาเดินทางมาด้วยรถโดยสาร ร้อยละ 32.31 และเครื่องบิน ร้อยละ 15.32 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเคยมาเยือน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.44 มากที่สุด รองลงมาเคยมาเยือน 2 ครั้ง ร้อยละ 20.89 และไม่เคยมาเยือน(ครั้งแรก) ร้อยละ 19.22 และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใช้ระยะเวลาในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมง ร้อยละ 36.77 มากที่สุด รองลงมาใช้เวลา 2 ชั่วโมง ร้อยละ 35.65 และใช้เวลา 3 ชั่วโมง ร้อยละ 17.55

5.1.2 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา ด้านการเข้าถึง มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย 4.06 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.05 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สัญชาติ และระดับการศึกษา

1. ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2. ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชั้นชมการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์คล้ายคลึงกัน อายุจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมซึ่งไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

3. ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านสิ่งดึงดูดใจมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

4. ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลจากการศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

ความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านสิ่งดึงดูดใจ รองลงมาด้าน ด้านการเข้าถึง ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีตามลำดับ ที่เป็นเช่นนี้อาจจะเนื่องจากพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี มีประวัติศาสตร์ความเป็นมาที่น่าสนใจ อีกทั้งมีความงามของศิลปกรรมต่างๆ และความสะดวกสบายในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยว ตลอดจนมีกิจกรรมที่สร้างสรรค์ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว จึงมีความประทับใจต่อสถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งผลการศึกษา มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวสิพร เบญจวรรณท์ (2557) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการเดินทางท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ณ วัดราชบพิธสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ณ วัดราชบพิธสถิตมหาสีมารามราชวรวิหาร ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกิจกรรม ลำดับถัดมาคือ ด้านดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึง และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5.2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สัญชาติ และระดับการศึกษา

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีทั้งภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าเพศของนักท่องเที่ยวไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวราพร ฉายก็ (2556) และได้ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัยไม่แตกต่างกัน และ

ผลงานวิจัยของชวภัทร์ ดันตวิณิชานนท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม : กรณีศึกษา วัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม : กรณีศึกษา วัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่างชาติขึ้นชมการท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์คล้ายคลึงกันอายุจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของกัลยาณี ทองงาม (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของสุดาพร ทองสวัสดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ภาพรวมแตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ด้านการเข้าถึง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน โดยที่นักท่องเที่ยวสัญชาติฝรั่งเศสและสัญชาติสวีเดนมีความพึงพอใจด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึง ด้านกิจกรรมทางการท่องเที่ยวและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน จากนักท่องเที่ยวชาติอื่นๆอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประเทศฝรั่งเศสและประเทศสวีเดนมีความสัมพันธ์อันดีกับประเทศไทยมาอย่างยาวนาน ในศตวรรษที่ 17 ประเทศฝรั่งเศสเริ่มความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการครั้งแรก โดยพระเจ้าหลุยส์ที่ 14 ได้ส่งคณะตัวแทนจากฝรั่งเศสหลายคณะได้เดินทางมายังประเทศไทยเพื่อเฝ้าสมเด็จพระนารายณ์ และมีการกระชับความสัมพันธ์อันดีกันเรื่อยมา นอกจากนี้ประเทศทั้งสองมีการแลกเปลี่ยนทางด้านวัฒนธรรม ได้มีการจัดเทศกาลวัฒนธรรมหรือลาเฟ็ต ณ กรุงเทพมหานคร และประเทศไทยจัดเทศกาลวัฒนธรรมไทยซึ่งมีชื่อว่า “Tout’ a fait the ณ ประเทศฝรั่งเศส ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุที่มาของนักท่องเที่ยวชาวฝรั่งเศสที่มีความสนใจในศิลปวัฒนธรรมและศึกษาเรื่องราวประวัติศาสตร์ระหว่างประเทศไทยและประเทศฝรั่งเศส (สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปารีส, 2560 :ออนไลน์) จึงส่งผลให้มีความพึงพอใจ

ต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีมากกว่านักท่องเที่ยวชาติอื่นๆ

ส่วนประเทศสวิตเซอร์แลนด์กับประเทศไทยมีความสัมพันธ์อันดีกันตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน โดยความสัมพันธ์ได้เริ่มพัฒนาขึ้นตั้งแต่พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เสด็จประพาสสวิตเซอร์แลนด์ ในปี 2440 และปี 2550 โดยภายหลังการเสด็จประพาสครั้งแรก รัฐบาลประเทศสวิตเซอร์แลนด์ได้เริ่มความพยายามที่จะขอเจรจาสนธิสัญญาไมตรีและการค้ากับประเทศไทย ทั้งสองฝ่ายได้ลงนามย่อในสนธิสัญญาไมตรีและการค้าระหว่างไทยกับสวิตเซอร์แลนด์ เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2474 ณ กรุงโตเกียวในสมัยของพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รวมทั้ง ได้ถือวันดังกล่าวเป็นวันสถาปนาความสัมพันธ์ทางการทูตระหว่างไทยกับสวิตเซอร์แลนด์ ในปัจจุบันประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางการทูตกับประเทศสวิตเซอร์แลนด์อย่างแน่นแฟ้น มีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ประเทศไทยในด้านต่าง ๆ อาทิ การจัดเทศกาล ศิลปวัฒนธรรมไทย อาหารไทย ศิลปหัตถกรรม และการท่องเที่ยวให้เป็นที่รู้จักและนิยมอย่างแพร่หลายในหมู่ชาวสวิตเซอร์แลนด์ (ศูนย์บริการข้อมูลเศรษฐกิจระหว่างประเทศ, 2560 :ออนไลน์) อีกทั้งในสมัยพระนารายณ์มหาราช ประเทศไทยกับประเทศสเปน ได้ติดต่อค้าขายกันโดยผ่านทางฟิลิปปินส์ซึ่งเป็นอาณานิคมของสเปน โดยไทยส่งออกไม้และตะกั่ว ที่จำเป็นสำหรับการต่อเรือให้สเปนและซื้อสินค้าประเภทอาวุธจากสเปน (กระทรวงการต่างประเทศ, 2556 : ออนไลน์) และมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวราพร ฉายกี (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทางสัญชาติต่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน และผลงานวิจัยของกัลยาณี ทองงาม (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ผลการศึกษพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างมีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมแตกต่างกัน

4. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีระดับการศึกษาต่างกันความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทั้งนี้แสดงให้เห็นว่านักท่องเที่ยวไม่ว่าจะจบการศึกษาระดับใดต่างมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชวภัทร์ ดันดิฉนิชชานนท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม : กรณีศึกษา วัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานครผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแหล่ง

ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม : กรณีศึกษา วัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของสุดาพร ทองสวัสดิ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลาไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ในครั้งนี้มีข้อค้นพบที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ โดยในการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี และทำให้ทราบถึงความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ และระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่อความพึงพอใจในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ด้านสิ่งดึงดูดใจ ควรมีการจัดแสดงเรื่องราวประวัติศาสตร์ที่แสดงความเชื่อมโยงเรื่องราวถึงความสัมพันธ์อันดี รวมถึงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมระหว่างประเทศไทยและประเทศฝรั่งเศสมากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งมีการให้ข้อมูลเชิงลึก โดยการแจกแผ่นพับ หนังสือ ที่แสดงประวัติความเป็นมา ภาพถ่ายที่น่าสนใจ กิจกรรมการท่องเที่ยว และข้อมูลในการเข้าถึง ซึ่งมีทั้งฉบับที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และภาษาฝรั่งเศส เป็นต้น

2. ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรเพิ่มกิจกรรมการท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น อาทิ เช่น กิจกรรมการวาดภาพศิลปกรรมในหมู่เด็ก พระที่นั่ง กิจกรรมการเขียนบทความประทับใจในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ เป็นต้น

3. ด้านการเข้าถึง ควรมีการพัฒนาเว็บไซต์และโซเชียลมีเดีย เช่น เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม โดยเฉพาะของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร กิจกรรม การเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น และจัดให้มีป้ายบอกทางเป็นระยะๆ และมีรถสาธารณะ รถรับจ้างที่มีมาตรฐานรักษาความปลอดภัยสูงไว้คอยบริการนักท่องเที่ยว เพื่อให้สะดวกในการเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรปรับปรุงร้านจำหน่ายอาหาร ให้มีอาหารนักท่องเที่ยวที่หลากหลายเชื้อชาติสามารถรับประทานได้จำหน่าย ควรมีมาตรฐานความปลอดภัยในการบริโภค อีกทั้งควรจัดให้มีห้องสุขาที่เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว และมีเจ้าหน้าที่ดูแล

ความสะดวกตลอดเวลา และจัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวและจุดบริการเพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติเปรียบเทียบกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี
2. ควรศึกษาแรงจูงใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติและนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี เช่น ปัจจัยส่วนผสมทางการตลาด ปัจจัยสื่อสารการตลาด เป็นต้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กรองจิต กรองแก้ว. (2554). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อน้ำพุร้อนพระร่วง จังหวัดกำแพงเพชร. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กระทรวงการต่างประเทศ. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างไทยกับราชอาณาจักรสเปน. สืบค้น 23 กันยายน 2560, จาก <http://www.Mfa.go.th>.
- กัลยาณี ทองงาม. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- การท่องเที่ยวจังหวัดลพบุรี. (2554). *เที่ยวหัวใจใหม่*. กรุงเทพฯ: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2551). *จิตวิทยาการบริการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวภัทร์ ดันดิฉฉานนท์. (2559). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวตะวันตกที่มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม : กรณีศึกษา วัดไตรมิตรวิทยาราม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทิตจุฑา ดิคอม. (2557). ความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวเชิงศาสนาของกลุ่มนักท่องเที่ยวเอเชียที่ใช้อังกฤษได้ กรณีศึกษายางคอกเทพท้าวมหาพรหมสี่แยกราชประสงค์ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2552). *การท่องเที่ยวนานาชาติปี พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนากการท่องเที่ยว.
- ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย Spss*. กรุงเทพฯ : บิสิเนสฮาร์แอนด์ดี.
- นิคม จารุมณี. (2544). *การท่องเที่ยวและการจัดการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ : โอ เอส พริ้นติ้ง เฮาส์.
- นิตา ชัชกุล. (2550). *อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: วี พริ้นท์.
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2548). *การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: เพรส แอนด์ดีไซส์.

- ประคอง พาณิชกุล. (2553). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ สำนักงานภาคเหนือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ประภัทร สุทธาเวศ. (2550). วิวัฒนาการและพัฒนาการ การท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : เอเชียดิจิทัลคอลการพิมพ์.
- พะยอม ธรรมบุตร. (2549). เอกสารประกอบการเรียนการสอนเกี่ยวกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรภาพร ฉายากี้. (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิชาน จีนาภักดิ์. (2555). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณจังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศูนย์บริการข้อมูลเศรษฐกิจระหว่างประเทศ. (2560). ความสัมพันธ์ทางการค้ากับประเทศสวีเดน. สืบค้น 23 กันยายน 2560, จาก <http://www.mfa.go.th/business/>
- สถานเอกอัครราชทูต ณ กรุงปารีส. (2560). ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศไทยกับฝรั่งเศส. สืบค้น 23 กันยายน 2560, จาก <http://www.thaiembassy.fr/>
- สันติชัย เอื้อประสิทธิ์ .(2549). การท่องเที่ยวเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: นวสาร.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2546). เอกสารชุดฝึกอบรมทางไกลหลักสูตร : การจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว.
- สำนักศิลปกรที่ 4 ลพบุรี. (2558). รายงานจำนวนนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว. ลพบุรี.
- สุขุมพันธ์ บริพัตร. (2554). แผนการบริการราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2556-2560 กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ.
- สุดาพร ทองสวัสดิ์. (2559). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวมาเลเซียต่อการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมในจังหวัดสงขลา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท). หาดใหญ่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

สุริษา ดำรงค์ศรี. (2554). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สามชุก ตลาด 100 ปี จังหวัดสุพรรณบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาษาต่างประเทศ

- Bywater, M. (1993). *The Market for Cultural Tourism in Europe*. *Travel and Tourism Analyst*, 6, pp. 30-46.
- Choi Soojin. (2007). *Information search behavior of Chinese leisure travelers*. United States – Indiana : Purdue University.
- Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D. & Wanhill, S. (2008). *Tourism Principles and Practice* (4th ed.). Harlow, UK: FT Prentice-Hall.
- Dickman, S. (1996). *Scientific Thinking*. Retrieved from <http://www.humanistsofutah.org/1996/genaug96.html>
- Espelt, N. G. & Benito, Jose A. D. (2006). Visitors' Behavior in Heritage Cities: The Case of Girona. *Journal of Travel Research*, University of Girona.
- Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2009). *Tourism: Principles, Practices and Philosophies*. NY: John Wiley and Sons.
- Ismail, R. (2008). *Development of a normative model for cultural tourism on the Cape Flat* (Master's dissertation). Cape Peninsula University of Technology.
- Ivanovic, M. (2008). *Cultural tourism*. Cape Town, South Africa: Juta & Company.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2002). *Principles of marketing*. (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Lim, C. & Mcaleer, M. (2005). Analyzing the Behavioral Trends in Tourist Arrivals from Japanto Australia [Abstract]. *Journal of Travel Research*. University of Western Australia.
- Swarbrooke, J. (1999). *Sustainable Tourism Management*. London: CABI.
- Taro Yamane .(1970). *Statistics : An Introductory Analysis* (3rd Ed). New York. Harper and Row Publications.
- Theobald, W. F. (1994). *Global tourism: The next decade*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

- Woodside, A. G. & Martin, D. (2008). Applying Ecological Systems and Micro-Tipping Point Theory for Understanding Tourists' Leisure Destination Behavior [Abstract]. *Journal Of Travel Research*, University of Hawaii.
- Wurzburger, R., Aagesen, T., Pattakos, A., & Pratt, S. (2009). *Creative Tourism: A Global Conversation: How to Provide Unique Creative Experiences for Travelers Worldwide*. Paper Presented at the 2008 Santa Fe & UNESCO International Conference on Creative Tourism in Santa Fe, New Mexico, USA.
- Ximba, E. Z. (2009). *Cultural and heritage tourism development and promotion in the Ndwedwe municipal area: perceived policy and practice*(Master dissertation, University of Zululand). Retrieved September 15, 2012, from <http://uzspace.uzulu.ac.za/xmlui/bitstream/handle/10530/419/Cultural%20and%20heritage%20tourism.pdf?sequence=1>.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชม พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี โดยแบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วนดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

ข้อมูลแบบสอบถามนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเฉพาะในภาพรวม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวริญญารัตน์ เพชรพันธุ์ทอง
นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะการท่องเที่ยวและการโรงแรม
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

2. 31-40 ปี

3. 41-50 ปี

4. 51 – 60 ปี

5. ตั้งแต่ 61 ปี ขึ้นไป

3. สัญชาติ.....

4. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี

2. ปริญญาโท

3. ปริญญาเอก

4. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

5. อาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. บริษัทเอกชน

3. ธุรกิจส่วนตัว

4. รับจ้าง

5. นักเรียน/นักศึกษา

6. อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3,000 USD

2. 3,001-4,000 USD

3. 4,001-5,000 USD

4. 5,001-6,000 USD

5. ตั้งแต่ 6,001 USD ขึ้นไป

7. ลักษณะการเดินทางของท่าน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. มาคนเดียว | <input type="checkbox"/> 2. มาเป็นคู่ |
| <input type="checkbox"/> 3. มากับครอบครัว | <input type="checkbox"/> 4. มากับกลุ่มเพื่อน |
| <input type="checkbox"/> 5. มากับที่ทำงาน | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

8. ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รถยนต์ส่วนตัว | <input type="checkbox"/> 2. รถโดยสาร |
| <input type="checkbox"/> 3. รถไฟ | <input type="checkbox"/> 4. เครื่องบิน |
| <input type="checkbox"/> 5. อื่นๆ (โปรดระบุ.....) | |

9. จำนวนครั้งที่ท่านเคยเดินทางมาเยือนพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

- | | |
|---|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่เคยมาเยือน | <input type="checkbox"/> 2. 1 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 3. 2 ครั้ง | <input type="checkbox"/> 4. 3 ครั้ง |
| <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป | |

10. ระยะเวลาในการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรีในครั้งนี้

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 2. 2 ชั่วโมง |
| <input type="checkbox"/> 3. 3 ชั่วโมง | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 3 ชั่วโมง |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 นี้ขอให้ผู้ตอบแบบสอบถามโปรดพิจารณาคำถามในแต่ละข้อ และทำเครื่องหมาย \checkmark ใน \square ที่แสดงถึงความเห็นของท่านโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 คะแนนหมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

4 คะแนนหมายถึง พึงพอใจมาก

3 คะแนนหมายถึง พึงพอใจปานกลาง

2 คะแนนหมายถึง พึงพอใจน้อย

1 คะแนนหมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ข้อ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านสิ่งดึงดูดใจ						
11.	พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์มีประวัติความเป็นมาที่น่าสนใจ					
12.	ความงดงามของศิลปกรรมพระที่นั่งพิมานมงกุฎ และหมู่ตึกพระประเทียบ					
13.	การจัดแสดงเรื่องราวประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่มีอายุมายาวนาน					
14.	การจัดแสดงห้องที่ระลึกเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวในฐานะที่พระองค์ทรงโปรดฯให้สร้างพระที่นั่ง					
ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว						
15.	มีกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดให้นักท่องเที่ยวที่น่าสนใจ					
16.	นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมอย่างเหมาะสม					
17.	มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ในช่วงดำเนินกิจกรรมอย่างเหมาะสม					
18.	นักท่องเที่ยวได้ประสบการณ์ที่ประทับใจกิจกรรมในพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์					

ข้อ	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการเข้าถึง					
19.	ความสะดวก สามารถเดินทางด้วยรถยนต์ส่วนตัว และเดินทางด้วยรถโดยสารสาธารณะ					
20.	สถานที่ตั้งสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก					
21.	มีถนนที่สะดวกสบาย สามารถเข้าออกได้หลายเส้นทาง					
22.	มีป้ายบอกทางก่อนถึงอย่างชัดเจน					
23.	ความสะดวกสบายในการใช้บริการรถรับจ้าง(รถโดยสารสาธารณะ, รถรับจ้าง)					
24.	มีห้องสุขาที่มีความสะอาด เพียงพอต่อจำนวนนักท่องเที่ยว					
25.	มีสถานที่จอดรถให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างปลอดภัย					
26.	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายคำบรรยาย เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ฯลฯ					
27.	มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประกอบคำบรรยาย					
28.	มีการจัดบริการสถานที่รับฝากสิ่งของอย่างเพียงพอและมีความปลอดภัยในทรัพย์สิน					
29.	มีร้านอาหาร เครื่องดื่ม อย่างเพียงพอและเหมาะสม					
30.	การจัดร้านจำหน่ายหนังสือและของที่ระลึก					

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

Questionnaire

Subject: The satisfaction of foreign tourists on SomdetPhraNarai National Museum.

The purposes of this questionnaire are: 1)to study the characteristics of tourists who visit SomdetPhraNarai National Museum;2)to study the satisfaction of foreign tourists who have visited SomdetPhraNarai National Museum. This questionnaire has 2 parts, as follows:

Part 1 Individual tourist characteristics

Part 2 The satisfaction of foreign tourists who have visited SomdetPhraNarai National Museum.

The researcher will keep the questionnaire data confidential and the results will be presented as total figures. Kindly spare a few minutes to answer all questions.

Thank you for your time.

Ms. Rinyarat Petchphanthong

Graduate Student, Faculty of Tourism Management

Dhurakij Pundit University



Part 1 Characteristics of tourists

Please mark ✓ or provide an answer to the space provided.

1. Gender

1. Male

2. Female

2. Age

1. Below or equal to 30 years.

2. 31-40 years.

3. 41-50 years.

4. 51 – 60 years.

5. 61 years and over.

3. Nationality.....

4. Education

1. Bachelor

2. Master

3. Doctorate

4. Other (please specify

.....)

5. Occupation

1. Government / State Enterprises

2. Employee

3. Self employed business

4. Contractors

5. Other (please specify

6. Average income per month

1. Below or Equal 3,000 USD

2. 3,001-4,000 USD

3. 4,001-5,000 USD

4. 5,001-6,000 USD

5. 6,001 USD up

7. Journey Style

1. Alone

2. Couple

3. With Family

4. With Group Friend

5. With Company

6. Other (please specify

8. By which mode of transport did you use to travel to SomdetPhraNarai National Museum?

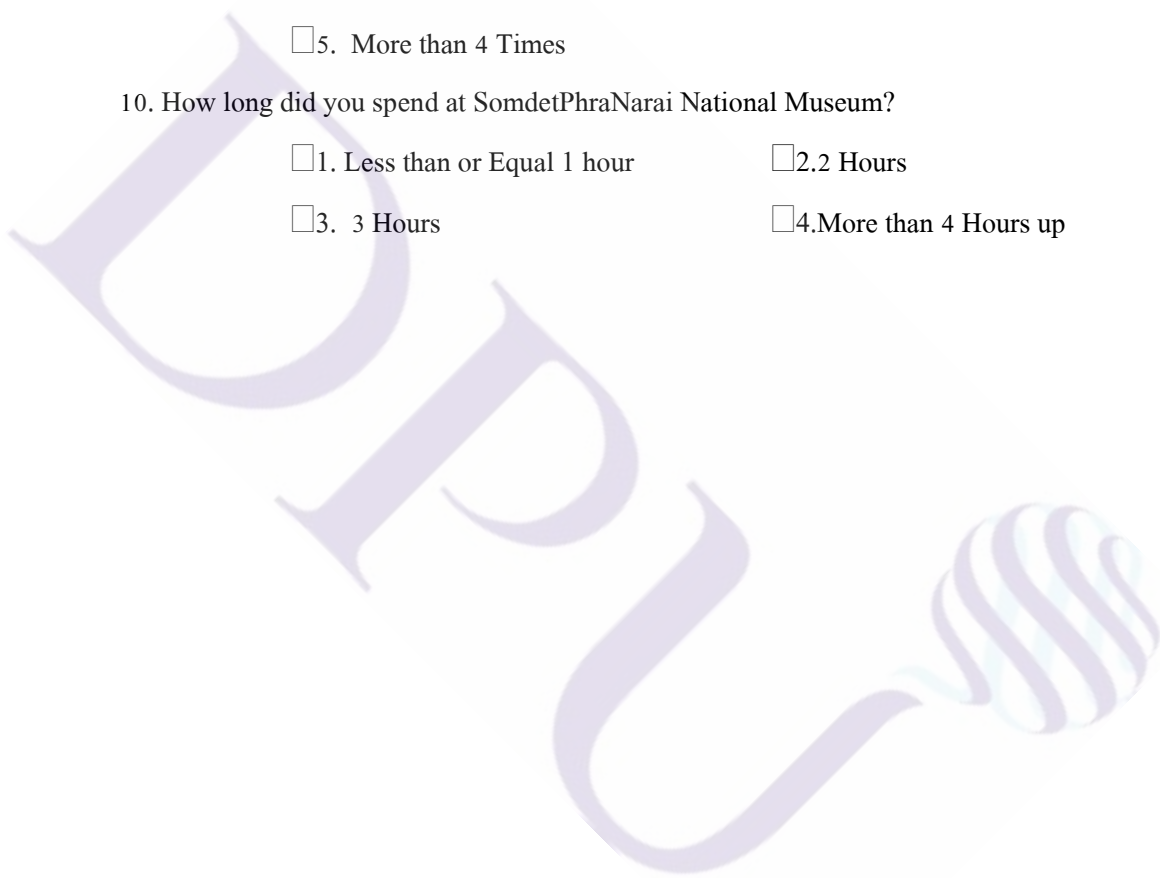
1. Car 2. Bus
3. Train 4. Plane
5. Other (please specify)

9. Including this time, how many times have you been to SomdetPhraNarai National Museum?

1. Never 2. 1 Time
3. 2 Times 4. 3 Times
5. More than 4 Times

10. How long did you spend at SomdetPhraNarai National Museum?

1. Less than or Equal 1 hour 2. 2 Hours
3. 3 Hours 4. More than 4 Hours up



Part 2 The satisfaction of foreign tourists on Somdet Phra Narai National Museum

Please provide your ratings as per the explanation below:

5 = most satisfied; 4 = very satisfied;

3 = moderately satisfied; 2 = less satisfied;

1 = least satisfied

No.	The satisfaction of foreign tourists on SomdetPhraNarai National Museum	Satisfaction Level				
		5	4	3	2	1
Attractions						
11.	The astonishing history of SomdetPhraNarai National Museum					
12.	The splendidous arts at the Royal Crown Heritage and PhraPrathiap Buildings					
13.	The display of the history, the historical sites and the antiquities					
14.	The display of King Mongkut's memorial room					
The Tourism Activity						
15.	The activities that accompany tourist attractions					
16.	The participation by tourists in various activities					
17.	The availability of museum experts to conduct the activities and provide information					
18.	The impressive experiences received at the museum					
Accessibility						
19.	The convenience to come by car and public transportation					
20.	The convenience of access to several street routes					
21.	The convenience of street access					
22.	The clarity of signposts					
23.	The convenience of access to public buses and taxis					

No.	The satisfaction of foreign tourists on SomdetPhraNarai National Museum	Satisfaction Level				
		5	4	3	2	1
Facilities						
24.	The safe parking lots for tourists					
25.	The availability of signs and museum personnel to provide explanation					
26.	The use of modern technology to provide details of the museum					
27.	The availability and safety of depository service for belongings					
28.	The availability of restaurants to provide food and beverage services					
30.	The availability of book and souvenir shops					

Please provide your suggestions to improve satisfaction on SomdetPhraNarai National Museum.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you for your time.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาว ริญญารัตน์ เพชรพันธุ์ทอง
วัน เดือน ปี เกิด	23 ก.ค. 2532
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี นิเทศศาสตร์ สาขาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์
ปัจจุบันทำงาน	องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

