

Pawarisa Sittisan. (2008). **A Study on the Behavior and Satisfaction of the Tourists Who Visited Phranakhon Si Ayutthaya Historical Park in Phranakhon Si Ayutthaya Province.** A Thesis for Master of Business Administration Degree (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya : Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University. Advisory Committee: Dr. Pathompong Supalert , Assistant Professor Dr. Yudha Kaiyawan.

ABSTRACT

This purposes of this research were to 1) examine the behavior of the tourists who visited Phranakhon Si Ayutthaya Historical Park; and 2) investigate their satisfaction with the service provided by Phranakhon Si Ayutthaya Historical Park officers. The data was gathered from 40 tourists visited Phranakhon Si Ayutthaya Historical Park. Structured interviewing was carried out. Qualitative research was conducted. The data was analyzed in terms of comparison and induction analysis. The findings revealed the following :

1. The tourists chose to visit Phranakhon Si Ayutthaya Historical Park due to their appreciation for its historical value and its status as a World Heritage site. They had visited Phranakhon Si Ayutthaya Historical Park more than three times. They obtained information on this historical park from television, radio stations, and other media. They found histories of the ruins impressive. Each visit cost approximately 500-1,000 baht. Reasons for their visits were to relax and go sightseeing. Their favorite site was Wat Phrasrisanphet. The tourists came with their families and spent more than 3 hours on their tours during 8:30 -10:00 a.m.

2. The visitors would have been satisfied if more public relations had been done through all types of media continuously. They felt that more security that was up to standard was needed, and there should be more security guards on duty. They suggested that more seats should be provided to tourists for resting. Leaflets on sightseeing should be distributed. There should be officers providing information for tourists on holidays. Cleanliness of sites should be maintained. Some tourists would have preferred having drinking water provided by the city whereas others did not consider that as necessary. An increase in the admission fee for foreigners was suggested. Local shops should be decorated to express local identity and uniformly structured. One of the problems during holidays was the difficulty in finding parking. The tourists suggested that additional car parks should be provided. There should also be landscaped gardens.

ปาริสา สัทธิตสาร. (2551). การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวชมนคร
ประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บช.ม.
(การจัดการทั่วไป) พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุทธ ไกยวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของ
ผู้มาเที่ยวชมนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวชมนคร
ประวัติศาสตร์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา การวิจัย
ครั้งนี้รวบรวมข้อมูลจากผู้มาเที่ยวชมนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา 40 คน โดยเป็น
การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวชมนครประวัติศาสตร์
พระนครศรีอยุธยา ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และวิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)
โดยการพรรณนาเชิงเนื้อหาและเปรียบเทียบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูล ส่วนข้อมูลจาก
เอกสารและการสังเกตใช้วิธีวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analysis induction) เพื่อตีความ ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมของผู้มาเที่ยวชมนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยามีวัตถุประสงค์ใน
การเที่ยวชม เพราะเห็นคุณค่าทางประวัติศาสตร์ของนครประวัติศาสตร์และความเป็นมรดกโลก
ของนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ได้เดินทางมาเที่ยวชมมากกว่า 3 ครั้ง รู้จักนคร
ประวัติศาสตร์ จากสื่อต่าง ๆ ทั้งสถานีโทรทัศน์และสถานีวิทยุ และสื่ออื่น ๆ มีความประทับใจใน
ประวัติความเป็นมาของโบราณสถานต่าง ๆ เสียค่าใช้จ่ายในการมาเที่ยวชมครั้งละ 500 – 1,000
บาท สามเหตุที่มาเที่ยวชมเพราะมาพักผ่อนและชมโบราณสถาน สถานที่ที่ชอบมาเที่ยวชม คือ พระ
ศรีสรรเพชญ์ ได้เดินทางมากับครอบครัว เวลาที่มาเที่ยวชม เวลา 08.30 – 10.00 น. ใช้เวลาในการ
เที่ยวชมมากกว่า 3 ชั่วโมง

2. ความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวชมนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา โดยผู้มาเที่ยว
ชมจะมีความพึงพอใจเมื่อมีการประชาสัมพันธ์ให้มากกว่าที่เป็นอยู่โดยผ่านสื่อทุกรูปแบบและมีการ
ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง มีการรักษาความปลอดภัยให้มากกว่าที่เป็น โดยการเพิ่มจำนวน
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและการดูแลและรักษาความปลอดภัยให้ได้มาตรฐาน พร้อมมีการ
จัดสถานที่นั่งพักผ่อนให้แก่ผู้มาเที่ยวชมสถานที่ต่าง ๆ พร้อมมีการแจกเอกสารประกอบการเที่ยว
ชมให้แก่ผู้มาเที่ยวชม และมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการข้อมูลในทุกวันหยุด มีการรักษาความสะอาด
ให้ทั่วถึง ขยายสถานที่จอดรถน้ำดื่มมีบริการหรือไม่ก็ได้ ขอให้มีการขึ้นค่าธรรมเนียมการเข้าชม
อุทยานประวัติศาสตร์และสถานที่ต่าง ๆ ในนครประวัติศาสตร์สำหรับชาวต่างชาติ มีการตกแต่ง
ร้านให้เป็นเอกลักษณ์มากขึ้นและมีโครงสร้างของร้านค้าที่เหมือนกัน ปัญหาคือการหาที่จอดรถ
ยากในช่วงเทศกาล ข้อเสนอแนะมีการขยายพื้นที่จอดรถพร้อมมีการจัดสวนดอกไม้ และเพิ่มการ
รักษาความปลอดภัยให้ได้มาตรฐาน