



ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวดังชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและ
แหล่งท่องเที่ยวใน กรุงเทพมหานคร

โดย

นางสาวพรณันท์ สาระกุล

วันที่	25	ต.ค.	2555
เลขทะเบียน	C19549	ด.3	

ภาพ:

910.921

พ.ศ. 235ค

พ.ก.ร. ๕๕๓๓.

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง

คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก

พ.ศ. 2554

**Foreign Tourists' Satisfaction with the Cultural Performance and
Tourist Destinations in Bangkok**

By

Miss Pornanun Sarakul

**A Study Report Submitted for the Master Degree Fulfillment of the
Requirement for the Mater Degree of Communication Arts
Department of Tourism and Entertainment Administration
The Faculty of Communication Arts**

KRIRK UNIVERSITY

2011

มหาวิทยาลัยเกริก

คณะนิเทศศาสตร์

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวพรณันท์ สาระกุล

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดง
ทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

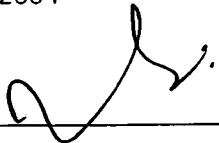
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง

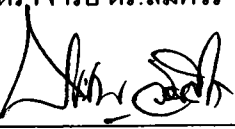
เมื่อวันที่ 31 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2554

ประธานกรรมการสารนิพนธ์



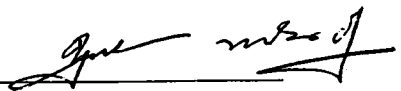
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



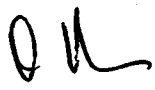
(รองศาสตราจารย์ ประชัน วัลลิโก)

กรรมการสารนิพนธ์



(รองศาสตราจารย์ ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์)

กรรมการสารนิพนธ์



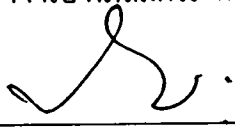
(ดร.จิรายุ อัครวิบูลย์กิจ)

หัวหน้าสาขาวิชา



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ)

คณบดีคณะนิเทศศาสตร์



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมควร กวียะ)

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้วิจัย	นางสาวพรณันท์ สาระกุล
สาขาวิชา/คณะ	สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง/นิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ประจัน วัลลิโก
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเทศที่อาศัยต่างกัน วิธีการศึกษาใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า One way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานธนาคาร ครู และเกษียณอายุ และนักท่องเที่ยวมาจากประเทศ Australia มากที่สุด รองลงมาคือ ประเทศ London,UK. (United Kingdom) ประเทศ USA. และประเทศ Ireland ตามลำดับ สำหรับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ลำดับที่แรกคือ ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม ลำดับที่สองคือ ด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ และลำดับสุดท้ายคือ ด้านโบราณสถาน ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านการแสดงทางวัฒนธรรม และด้านโบราณสถาน ไม่แตกต่างกัน

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ประชัน วัลลิโก ที่กรุณารับเป็นที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และคำปรึกษาของท่านเป็นแนวทางทำให้ การทำสารนิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ได้ ให้คำแนะนำและชี้แนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวเพื่อชมการแสดงทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากการตอบ แบบสอบถามในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ บิคา มารดา ที่เอาใจใส่เลี้ยงดูลูกอย่างดีที่สุด ขอขอบพระคุณท่าน อาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ให้ความรู้และประสบการณ์ด้านต่างๆ หากมีข้อบกพร่องประการใด ผู้ศึกษาวิจัยขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

นางสาวพรณันท์ สาระกุล

มหาวิทยาลัยเกริก

พ.ศ. 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
กิตติกรรมประกาศ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญแผนภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความบันเทิง	16
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	22
2.6 สมมติฐานการวิจัย	23
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	24
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
3.2 เครื่องมือในการวิจัย	24
3.3 การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ	26
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	27

(4)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	28
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	28
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ แสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร	30
4.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นๆ	36
4.4 ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย	36
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	40
5.1 สรุปผล	41
5.2 อภิปรายผล	42
5.3 ข้อเสนอแนะ	43
ภาคผนวก	45
แบบสอบถาม	46
บรรณานุกรม	53
ประวัติผู้วิจัย	57

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง	
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	28
4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านต่างๆ ในภาพรวม	30
4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านการแสดงทางวัฒนธรรม	31
4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้าน โบราณสถาน	33
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	34
4.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการแสดงทางวัฒนธรรมไทย	37
4.7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโบราณสถานของไทย	37
4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆของไทย	38
4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทย เป็นรายคู่	38

สารบัญแผนภาพ

	หน้า
แผนภาพ	
2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างจริงจัง จนทำให้มีรายได้เข้าประเทศสูงถึง 500,000 ล้านบาทต่อปี จำนวนนักท่องเที่ยวเข้าประเทศเพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี เช่น ในปี 2553 ใน 2 ไตรมาสแรก (ครึ่งปี) มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 7,559,528 คน เพิ่มขึ้นร้อยละ 14.38 จากระยะเวลาเดียวกันปีที่แล้ว (2552) ทำให้มีรายได้เข้าประเทศ 279,000 บาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 20.90 นักท่องเที่ยวต่างประเทศใช้เวลาพักอยู่ในประเทศไทยนานเฉลี่ย 9.55 วัน เพิ่มขึ้น 0.32 วันต่อครั้ง

สำหรับในปี 2552 ทั้งปี มีนักท่องเที่ยวเข้าประเทศจำนวน 14 ล้านคน ทำให้มีรายได้ 500,000 ล้านบาท ลดลงเล็กน้อยจากปี 2551 (ร้อยละ 8) เนื่องจากสถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศไม่เอื้ออำนวย

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยได้ดำเนินการหลายอย่างเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวของไทยให้ก้าวขึ้นสู่ระดับแนวหน้าของเอเชียและของโลกทั้งทางด้านการให้บริการ การพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะมัคคุเทศก์ ด้านที่พักค้างแรม ได้แก่ โรงแรม รีสอร์ท และโฮมสเตย์

ความตื่นตัวการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว โดยคาดหวังว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวประเทศไทยที่ประทับใจในบริการจะเป็นสื่อบุคคลปากต่อปากแนะนำให้นักท่องเที่ยวคนอื่น ๆ เช่นญาติ เพื่อนฝูง บุคคลประเทศเดียวกันให้ได้ทราบ และเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย นอกเหนือไปจากนักท่องเที่ยวที่ได้รับความประทับใจจะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวอีก

การพัฒนาบุคลากรเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยที่ปรากฏให้เห็นชัดเจนประการหนึ่ง ได้แก่ การเปิดหลักสูตรการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษาระดับปริญญาตรี และปริญญาโท สาขาการท่องเที่ยวและบันเทิง เพิ่มเติมจากที่เคยดำเนินการในทำนองเดียวกันนี้ ด้วยการเปิดหลักสูตรการท่องเที่ยวและการโรงแรม เนื่องจากมีผู้ให้ความเห็นว่า “โรงแรม” เป็นคำที่ค่อนข้างมีความหมายในเชิงลบ จึงได้เปลี่ยนมาเป็น การบริหารจัดการท่องเที่ยว

ตัวชี้วัดว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยขยายอย่างมากได้แก่ จำนวนบริษัททำธุรกิจท่องเที่ยวเปิดดำเนินการจำนวนมาก ตัวเลขล่าสุดที่จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2553) ปรากฏว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 261 บริษัท

ตัวชี้วัดที่แสดงว่าภาครัฐได้ให้ความสำคัญแก่การท่องเที่ยวได้แก่การตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาขึ้นทำให้หน่วยงานที่กำกับดูแลการท่องเที่ยวมีฐานะเป็นกระทรวง ซึ่งเมื่อก่อนการท่องเที่ยวอยู่ในความดูแลของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจชื่อว่า การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ซึ่งได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2522 ทั้งนี้เป็นการยกฐานะจากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (อ.ส.ท.) ให้สูงขึ้นตามภาระหน้าที่รับผิดชอบที่ขยายวงกว้างขึ้น อ.ส.ท. จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ. 2502 ในสมัยที่จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี

ปัจจุบันการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) อยู่ในสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีสำนักงานสาขาทั้งในและต่างประเทศ ในประเทศมีสำนักงานสาขาในภาคเหนือ 8 สาขา ภาคกลางรวมทั้งกรุงเทพมหานคร 12 สาขา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 7 สาขา ภาคใต้ 8 สาขา รวมเป็นสาขาในประเทศทั้งหมด 35 สาขา ส่วนสำนักงานต่างประเทศนั้น อยู่ในยุโรป 6 สาขา เช่น ที่ลอนดอน ปารีส และ มอสโก เป็นต้น เอเชีย 13 สาขา เช่น ที่ปักกิ่ง โซล นิวเดลี โฮจิมินห์ และ คูไบ เป็นต้น อเมริกาเหนือ ที่ นิวยอร์ก ลอสแอนเจลิส ทวีปออสเตรเลีย ที่นครซิดนีย์

จากที่ไทยได้ลงทุนลงแรงพัฒนาธุรกิจการท่องเที่ยวไปจนเกิดผลเป็นรูปธรรมในแง่ของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าประเทศ ในแง่ผลตอบแทนเป็นตัวเงิน หรือรายได้จากธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น ทำให้เกิดข้อสงสัยว่ามีกิจกรรมอะไรบ้างที่นักท่องเที่ยวต่างประเทศได้เห็นได้สัมผัสแล้วเกิดความประทับใจและพึงพอใจจากการในโอกาสที่เดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทย

เท่าที่ได้รับข้อมูลเบื้องต้นจากบริษัททัวร์ (บริษัทที่ทำธุรกิจการท่องเที่ยว) และภัตตาคารที่มีลูกค้าเป็นชาวต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ ปรากฏว่านักท่องเที่ยวต่างประเทศมีความสนใจต่อกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางบริษัททัวร์จัดไว้ในโปรแกรมแตกต่างกันไปตามแหล่งที่มา (ทวีป) และเชื้อชาติ

อย่างไรก็ตามจากข้อมูลของผู้ประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวในนามของอีซี่ทริป (EZYTrip) (580 หมู่บ้านเสนาวิลล่า 84 ถนนนวมินทร์ คลองจั่น เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10240) บริษัทธุรกิจนำเที่ยว เรคตี้ สอติเคย์ (282/2 ซอยลาดพร้าว 87 แขวง/เขตทองหลาง กรุงเทพฯ 10310) ภัตตาคารสีลมวิลเลจ (39/39 ซอยสุขุมวิท (สวัสดี) แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110) และโรงละครเวที สยามนิรมิต (ถนนเทียมร่วมมิตร ใกล้กับศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย) ทำให้ข้อมูลเบื้องต้นเพิ่มเติมว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติไม่ว่าจะมาจากประเทศใดในเอเชีย ยุโรป อเมริกา หรือออสเตรเลีย มีความต้องการที่เหมือนกัน คือ แสดงความประสงค์จะเดินทางไปชมพระบรมมหาราชวัง และวัดพระศรีรัตนศาสดาราม รองลงมาเป็นวัดโพธิ์ วัดอรุณ วัดไทรมิตร เป็นต้น

นอกจากนั้นความสนใจต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวจะแตกต่างกันไปค่อนข้างมาก สำหรับนักท่องเที่ยวจากยุโรป สนใจเที่ยวชมสถานที่และแหล่งท่องเที่ยวด้านวัฒนธรรม และธรรมชาติ เช่น พิพิธภัณฑ์เรือโบราณ ลงเรือชมสองฟากฝั่งคลองรอบ ๆ พระนครในตอนกลางวัน และลงเรือชมสองฟากฝั่งเจ้าพระยาามราตรี ตลาดน้ำดำเนินสะดวก สวนสามพราน สะพานข้ามแม่น้ำแคว อาจจะเดินช้อปปิ้งบ้างตามแหล่งสินค้าพื้นเมือง ชาวอเมริกัน สนใจจะเดินทางไปพักผ่อนที่ที่พักชายฝั่งริมชมบ้านจิมทอมป์สัน เกาะแก่ง ชาวอินเดียสนใจเที่ยวสวนสนุก เช่น ซาฟารีเวิลด์ ชาวอาหรับ ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มเอเชียสนใจที่จะเที่ยวสถานบันเทิง ช้อปปิ้งตามห้างใหญ่ ๆ ตามต้องการที่ตรงกันประการหนึ่งสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เป็นชายคือ ท่องราตรี (Night tour)

สำหรับโปรแกรมที่ทางบริษัททัวร์จัดให้เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่วัฒนธรรมของไทยและก็เป็นที่ต้องการของนักท่องเที่ยวต่างชาติทั่วไป ได้แก่ การแสดงทางวัฒนธรรมซึ่งมี ให้ชมตามภัตตาคารที่ต้อนรับชาวต่างชาติเป็นพิเศษ ได้แก่ รำไทย รำไทยประยุกต์ การแสดงโขนเรื่องรามเกียรติ์ การแสดงศิลปะมวยไทย และอื่น ๆ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ด้วยเหตุที่มีข้อจำกัดในเรื่องเวลา ไม่สามารถทำการศึกษาให้ครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ดังที่เกริ่นนำมาทั้งหมด แต่จะเลือกศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเทศที่อาศัยต่างกัน

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) อาชีพ
- 4) ประเทศที่อาศัย

ตัวแปรตาม ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ได้แก่

- 1) ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม
- 2) ด้านโบราณสถาน
- 3) ด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

1.3.2 ด้านประชากร ศึกษาเฉพาะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

1.3.3 ด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2553

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

1.4.2 ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

1.4.3 ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเทศที่อาศัยแตกต่างกัน

1.4.4 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาอาจนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานครต่อไป

1.5 นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม หมายถึง การท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญทางด้านวัฒนธรรม เช่น การแสดงทางวัฒนธรรม ที่สะท้อนวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น

การแสดงทางวัฒนธรรม หมายถึง การแสดงที่สะท้อนวัฒนธรรมเก่าแก่ดั้งเดิมของไทย รวมทั้งการแสดงที่ได้รับการประยุกต์เพื่อให้อี้อความกับผู้ชมการแสดงได้ดียิ่งขึ้น เช่น การรำไร การรำโนราห์ การเซิ้ง รวมทั้งการแสดงรำมวยไทย เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความความรู้สึกที่ได้รับจากการชมการแสดงทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

นักท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เดินทางจากถิ่นพำนักถาวรของตนไปยังอีกสถานที่หนึ่งโดย อาจจะมีการค้างคืนอย่างน้อย 1 คืน แต่ไม่เกิน 90 วันด้วยความสมัครใจ และด้วยวัตถุประสงค์อัน มิใช่เพื่อเป็นการประกอบอาชีพ หรือหารายได้

โบราณสถาน หมายถึง สิ่งปลูกสร้างเก่าแก่ที่เคลื่อนที่ไม่ได้ เป็นสถานที่ที่เป็นประโยชน์ในทางศิลปะ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี รวมถึงสถานที่ที่เป็นแหล่งโบราณคดี แหล่งประวัติศาสตร์ และอุทยานประวัติศาสตร์

รีสอร์ท หมายถึง สถานที่พักค้างแรมที่ห่างไกลออกไปจากในเมือง ส่วนมากมักจะมีหลายหลังอยู่ในหรือใกล้กับสถานที่ท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ แตกต่างจากโรงแรมตรงที่ที่พักเป็นบ้านเดี่ยว หรือบังกะโล

โฮมสเตย์ หมายถึง สถานที่พักค้างแรม ผู้ไปพักอาศัยหลับนอนในบ้านที่เจ้าของผู้ให้บริการจัดแบ่งให้พัก ส่วนบริการด้านสุขภัณฑ์ การจัดหาและรับประทานอาหารเช้าหรือรวมกับเจ้าของบ้านก็ได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความบันเทิง
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2.6 สมมติฐานการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่ สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกต โดยการแสดงออกที่ค่อนข้าง สลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้ โดยทางอ้อมโดยการ วัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวได้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่าเท่าที่ ต้องการ เต็มความต้องการ ถูกชอบ เมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจ ถูกใจตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 ; อ้างใน ภนิตา ชัยปัญญา, 2541) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจต่างๆ พอสรุปได้ดังนี้

ทวีพงษ์ หินคำ (2541 : 8) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถลดความตึงเครียดและตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ธนิษา ปัญญาแก้ว (2541 : 12) ได้ให้ความหมายว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจะเกี่ยวข้องกับลักษณะของงานปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจในงานที่ทำ ได้แก่ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงานความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่าจะทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ ถ้าหากว่างานให้ ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จและการยกย่องแก่ผู้ปฏิบัติงานแล้วพวกเขาจะพอใจและมีแรงจูงใจในการทำงานเป็นอย่างมาก

วิทย์ เทียงบูรณธรรม (อ้างใน <http://servicearts.wordpress.com>, 12 เมษายน 2553) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพอใจ การทำให้ พอใจ ความซาบซึ้งใจ ความหน้าใจ ความแน่ใจ การชดเชย การถ่ายบาปการแก้แค้นสิ่งที่ชดเชย

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 : 11) ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงใจเป็นความรู้ สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหมายกับสิ่งหนึ่ง สิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้ รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมากแต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่คนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546 : 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่า บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Risser N.L. (1975 : 45-51) กล่าวว่า ความพึงพอใจของแต่ละคนเกิดจากการได้รับประสบการณ์ หรือบรรลุในสิ่งที่คาดหวัง

Campbell (1967 : 117-124) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าจะสมควรจะได้รับผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่ พึงพอใจเป็นการตัดสินใจของแต่ละบุคคล

Donabedian A. (1980 : 221) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการและประสบการณ์ นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2.1.2 การวัดความพึงพอใจ

ในการวัดความพึงพอใจนั้น บุญเรียง ขจรศิลป์ (2529 : 22) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วยอาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วๆ ไป

ภนิกา ชัยปัญญา (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1) การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระคำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่างๆ

2) การสัมภาษณ์เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3) การสังเกตเป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจากริยา วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

2.1.3 ระดับความพึงพอใจในบริการ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกรับรู้ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกประทับใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่

2.1.4 แนวทางการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการดังนี้

1) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่างๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการค่านิยมและความคาดหวังของผู้ใช้ที่มีต่อการบริการขององค์กรซึ่งสามารถกระทำได้ โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็นของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรบริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนทั้งจากภายนอกและภายในองค์กรในการสะท้อนภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่องข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอันจะนำมา ซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กร ให้ชัดเจนผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้ข้อบกพร่องข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคและข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบายเป้าหมายและทิศทางขององค์กรซึ่งจะส่งผลต่อลักษณะของการให้บริการและคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

3) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย ทิศทางขององค์กร โดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่างๆ เช่น การจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ ด้วยระบบ

ฐานข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการต่อสายเชื่อมโยงการติดต่อกับหน่วยงานภายในองค์กรบริการเป็นต้น ปัจจุบันผู้บริการการบริการนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างพนักงานบริการภายในองค์กรเช่น เดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้ใช้ภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

2.2.1 ความหมายของการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าเป็นการเดินทางภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการ คือ

- 1) เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
- 2) เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
- 3) เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใดๆ ก็ตามที่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้

Berkarty & Medlik (1985; อ้างใน สุภาพร มากแจ้ง, 2539) การท่องเที่ยวเป็นผลรวมของประสบการณ์พิเศษกับสัมพันธภาพซึ่งเกิดจากการเดินทางและการพักผ่อนต่างถิ่น เป็นการชั่วคราวโดยมิได้ประกอบอาชีพ

ฉลอง พิมลสมพงษ์ (2542) การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อความเพลิดเพลิน และพักผ่อนหย่อนใจ

McIntosh and Goedner (1984; อ้างใน สถาบันวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย, 2540) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง ผลรวมของปรากฏการณ์ต่างๆ และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักท่องเที่ยวกับธุรกิจและบริการต่างๆ รวมทั้งกับรัฐบาลประเทศเจ้าภาพ และประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องอยู่ในกิจกรรมหรือกระบวนการในการดึงดูด ด้วยการให้การต้อนรับที่อบอุ่น เปี่ยมไมตรีจิตแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน

สรุปได้ว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง เป็น การชั่วคราวเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ศึกษาหาความรู้ หรือด้วยจุดประสงค์อื่นๆ ที่ไม่ใช่เพื่อการ ประกอบอาชีพหารายได้

2.2.2 องค์ประกอบในการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้คำจำกัดความขององค์ประกอบในการท่องเที่ยวไว้ ดังนี้ (กองวิชาการและฝึกอบรม) การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย 2539 : 7) องค์ประกอบของการ ท่องเที่ยว หรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบต่างๆ 8 ประการ ดังนี้

- 1) การคมนาคมขนส่ง (ซึ่งหมายถึง ทั้งการคมนาคมขนส่งทางบก ทางน้ำ และทาง อากาศ)
- 2) ที่พัก
- 3) ร้านอาหารและภัตตาคาร
- 4) บริการนำเที่ยว
- 5) สิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยว เช่น ทะเล ภูเขา แม่น้ำ รวมทั้งประเพณี วัฒนธรรม และโบราณสถาน (กล่าวคือ สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและต้องการมาเยี่ยมชม ซึ่ง อาจเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วในธรรมชาติ หรือสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นก็ได้
- 6) ร้านขายของที่ระลึก และสินค้าพื้นเมือง
- 7) ความปลอดภัย
- 8) การเผยแพร่และโฆษณา

ส่วนในรายงานการดำเนินการเพื่อกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการ ท่องเที่ยวไว้ในอีกทัศนะหนึ่ง ว่าการท่องเที่ยวเป็นกระบวนการทางสังคม และเศรษฐกิจที่มี องค์ประกอบหลัก 3 หลัก คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว (Tourism resource) บริการท่องเที่ยว (Tourism service) และตลาดการท่องเที่ยว (Tourism market or tourism) แต่ละองค์ประกอบมี องค์ประกอบย่อยๆ ที่มีความสัมพันธ์กันเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน องค์ประกอบย่อย เช่น สภาพกายภาพและระบบนิเวศ สิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจและการลงทุน สังคม วัฒนธรรม องค์กรและกฎหมาย เป็นต้น ความแตกต่างของแต่ละรูปแบบการท่องเที่ยวจึงอยู่ที่ความ แตกต่างในองค์ประกอบย่อย และความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น โดยความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยทั้ง 3 เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวได้ไปใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการเพื่อทัศน

ศึกษา ซึ่งอาจเป็นการใช้ประโยชน์โดยตรงและจากการบริการที่เกี่ยวข้อง องค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่

1) แหล่งท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่สำคัญจัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism supply) ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้นจัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการ นักท่องเที่ยว

2) บริการท่องเที่ยว บริการรองรับการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งมักไม่ได้เป็น จุดหมายปลายทางหลักทางนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับให้เกิดความสะดวกสบายและ ความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งในบางโอกาสอาจจะเป็นตัวดึงดูดได้เช่นกัน บริการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรมและบริการอื่นๆ ทั้งนี้รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จะเป็นอื่นๆ ด้วย

3) ตลาดการท่องเที่ยว เป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง เพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อกิจกรรมอื่นๆ (ปกติตลาดการท่องเที่ยว มักจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้หมายถึงการส่งเสริมและพัฒนาการขายและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย

2.2.3 ทรัพยากรการท่องเที่ยว (Tourism resource)

ทรัพยากรการท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งดึงดูดใจที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว ซึ่ง นอกจากจะเป็นทั้งวัตถุประสงค์และเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะขาย ให้แก่นักท่องเที่ยว อาจกล่าวได้ว่าเป็น “สินค้า” ที่มีคุณลักษณะพิเศษที่สามารถดึงดูดให้ “ลูกค้า” หรือนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามา “ซื้อ” กันถึงที่ตั้งของสินค้า

ทรัพยากรการท่องเที่ยวสามารถจำแนกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท ดังนี้

1) ทรัพยากรการท่องเที่ยวตามธรรมชาติ (Natural tourism resource) คือ แหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ได้แก่ ภูมิอากาศ และภูมิประเทศ เช่น ภูเขา หุบเขา แม่น้ำ ลำธาร ทะเลสาบ น้ำตก ป่า ภูเขาไฟ น้ำพุร้อน ฯลฯ ตลอดจนปรากฏการณ์ทางธรรมชาติต่างๆ เช่น ฤดูกาล อพยพของสัตว์ป่าบางชนิด หรือแหล่งอาศัยของสัตว์ ตลอดจนแหล่งพฤษชาติต่าง

2) ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Man-made tourism resource) คือ แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น แบ่งเป็น

- 2.1) ศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม เช่น โบราณสถาน โบราณวัตถุ ศาสนสถาน อาคารบ้านเรือน ฯลฯ
- 2.2) วัฒนธรรมและประเพณี เช่น เทศกาล นิทรรศการ พิธีกรรม ฯลฯ
- 2.3) วิถีชีวิต เช่น การกินอยู่ การแต่งกาย ขนบธรรมเนียม ฯลฯ
- 2.4) ความเจริญก้าวหน้าและความทันสมัย เช่น ศูนย์การค้า สวนสนุก ศูนย์วิทยาศาสตร์ โรงงาน อุตสาหกรรม สถาบันการศึกษา สนามกีฬา ศูนย์สุขภาพ ฯลฯ

ทรัพยากรการท่องเที่ยวแยกตามลักษณะและความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ 3 ประการ ดังนี้

- 1) ประเภทธรรมชาติ ได้แก่ สภาพภูมิศาสตร์เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงามเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ เช่น ภูเขา น้ำตก ทะเล เป็นต้น
- 2) ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุ โบราณสถานและศาสนสถานทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทนี้ มีความสำคัญในทางประวัติศาสตร์และบอกให้ทราบถึงวัฒนธรรมที่เก่าแก่ของธรรมชาติ ได้แก่ วัด โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ พิพิธภัณฑสถาน กำแพงเมืองอนุสาวรีย์ เป็นต้น
- 3) ประเภทศิลปวัฒนธรรมประเพณีและกิจกรรม เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งในลักษณะของพิธี งานประเพณี ความเป็นอยู่ วิถีชีวิต ศูนย์วัฒนธรรม สินค้าพื้นเมืองไรสวน พืช ผัก ผลไม้ เป็นต้น ซึ่งนักท่องเที่ยวเอ่ได้ไปเยือนที่ใดก็มักจะสนใจอยากรู้อยากเห็นในความเป็นอยู่ และความรู้สึกนึกคิดของประชาชนในท้องถิ่นที่เข้าไปเยือน ดังนั้นประชากรในท้องถิ่นจึงถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวด้วยเช่นกัน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545 : 18)

ทรัพยากรการท่องเที่ยวนอกจากแบ่งได้ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังสามารถแบ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวได้อีกแบบหนึ่ง (ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, 2542 : 63) คือ

- 1) น้ำ หมายถึง แหล่งธรรมชาติทุกชนิดที่เป็นน้ำและไกลน้ำ เช่น ทะเล คลอง แม่น้ำ แลลม น้ำตก อ่าว หิมะ เป็นต้น ทรัพยากรประเภทนี้มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตเป็นอย่างยิ่ง นอกจากประโยชน์โดยตรงแล้วยังก่อให้เกิดกิจกรรมการท่องเที่ยวอีกหลายอย่าง เช่น
 - 1.1) แหล่งท่องเที่ยวเพื่อชมธรรมชาติและพักผ่อนหย่อนใจ เช่น เขื่อนกั้นน้ำ ทำเทียมเรือขนาดใหญ่ แนวหินปะการัง ถ้ำหินงอกหินย้อย น้ำพุร้อน เป็นต้น

1.2) แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา เช่น พิพิธภัณฑ์สัตว์น้ำ นาเกลือ กังหันลม
ท่าเรือประมง อุโมงค์ลอดใต้ทะเล

1.3) แหล่งท่องเที่ยวเพื่อรักษาสุขภาพ เช่น แหล่งน้ำแร่ธรรมชาติ

2) พื้นดิน หมายถึง แหล่งธรรมชาติทุกชนิดที่เป็นดิน เช่น ป่าไม้ นา สวน ป่า
สวนสาธารณะ ภูเขา อุทยานแห่งชาติ พื้นที่สีเขียว และพื้นดินทุกประเภทที่ได้รับการเพาะปลูก
ปรับปรุงตกแต่งเพื่อผลทางเศรษฐกิจ ตลอดจนทุ่งสัตว์ นก พันธุ์ไม้ ดอกไม้ เป็นต้น กิจกรรม
ท่องเที่ยวที่จัดขึ้นประเภทนี้ให้ทั้งความเพลิดเพลินและเพื่อการศึกษา

3) อารยธรรม ศิลปกรรม วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตความเป็นอยู่ของ
ประชาชน จะเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปเยือนถิ่นต่างๆ เช่น ประเทศที่พัฒนาแล้วอารย
ธรรมเทคโนโลยีและความเป็นอยู่สมัยใหม่ก็จะเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศที่
กำลังพัฒนา ส่วนนักท่องเที่ยวจากประเทศที่พัฒนาแล้วก็มักจะนิยมเดินทางไปดูอะไร เก่าๆ ใน
ประเทศที่กำลังพัฒนาหรือด้อยพัฒนาเช่นกัน

การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเข้าไปยังท้องถิ่นหนึ่งย่อมก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
หรือส่งผลกระทบต่อท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจแบ่งได้เป็น 3 ด้าน
คือ

1) ด้านเศรษฐกิจ เช่น ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านอาชีพ รายได้ หรือการนำเอา
ทรัพยากรของท้องถิ่นมาใช้

2) ด้านสังคมและสภาพแวดล้อม การพัฒนาการท่องเที่ยวเข้าไปในท้องถิ่นอาจมีผลให้วิถี
การดำเนินชีวิตของคนในท้องถิ่นเปลี่ยนแปลงไป เช่น มีลักษณะของความเป็นเมืองมากขึ้น ซึ่งอาจ
ก่อให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมตามมา ถ้าหากไม่ได้มีการเตรียมการล่วงหน้าที่ดี

3) ด้านวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์
ฟื้นฟูศิลปะ และประเพณีเก่าแก่ของท้องถิ่น หรืออาจเป็นตัวการทำลายค่านิยมวัฒนธรรมประเพณี
อันดีงามให้ด้อยค่าลงไปได้ โดยความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของนักท่องเที่ยว และตัวเจ้าของท้องถิ่น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความบันเทิง

วิวัฒนาการของความบันเทิงที่ปรากฏในสื่อมวลชนมีรากฐานมาจากคนเล่านิทาน (Stray teller) กล่าวคือ เมื่อสังคมเปลี่ยนจากวัฒนธรรมของการบอกกล่าวข่าวสารกันด้วยการพูดมาเป็นด้วยการเขียน จึงเป็นครั้งแรกในประวัติศาสตร์ที่การเล่านิทานสามารถข้ามพ้นอุปสรรคจากหนามในเรื่องเป็นเวลาและระยะทางหรือความห่างไกล (Distance) ไปสู่คนจำนวนมากขึ้นไม่เป็นที่รู้จักหรือแม้แต่คิดไม่ถึงของคนเล่า ด้วยกำเนิดของสิ่งพิมพ์และต่อมาโดยสื่อมวลชนอื่นๆ คือ ภาพยนตร์ วิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์ ก็ทำให้คนจำนวนมากขึ้นได้รับความบันเทิงร่วมกัน จุดประสงค์หลักของความบันเทิงก็เพื่อดึงดูดความสนใจและหลงเหลือความรู้สึกร่วม (Absorb the attention and leave agreeable feelings) แก่ประชาชน แนวคิดดังกล่าวถือว่าความบันเทิงเป็นการหนีให้พ้นจากความจริง (The idea of entertainment as an escape from reality) (ประมะ สตะเวทิน, 2546 : 64-65)

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมกมล พวงพรหม (2546) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในชุมชนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร ซึ่งได้แก่ เพื่อความสะดวกในการซื้อสินค้า, ที่พักราคาถูก, เป็นแหล่งข้อมูลการท่องเที่ยว เช่น การได้รับข้อมูลท่องเที่ยวในประเทศไทยจากธุรกิจนำเที่ยวต่าง ๆ, ใกล้เคียงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ เช่น วัดพระแก้ว, เพื่อความสนุกสนานบันเทิง, เพื่อการบริโภคอาหาร และเพื่อการเข้ากลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมคล้ายกัน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาวิจัยการรับรู้แหล่งข้อมูลข่าวสารชุมชนถนนข้าวสารที่นักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับ กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารจำนวน 385 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติเป็นเพศชายและเพศหญิงใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 29 ปี และมีสถานภาพสมรสโสด นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาท่องเที่ยวมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ อเมริกา อังกฤษ และญี่ปุ่น ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้/ปี น้อยกว่า US\$ 10,000 และพบว่า 1. ปัจจัยจูงใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เพื่อความสนุกสนานบันเทิง ที่พักราคาถูก และเพื่อความสะดวกในการซื้อสินค้า 2. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารมากที่สุด ได้แก่ จากเพื่อน และจาก อินเทอร์เน็ต 3. จากการศึกษาวิจัยทัศนคติในการ

ท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารด้านต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า 3.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเกี่ยวกับราคาของที่พักอยู่ในระดับที่ดี ส่วนทัศนคติเรื่องความสะดวกและความปลอดภัยของที่พัก อยู่ในระดับที่ไม่ดี 3.2 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเกี่ยวกับรูปแบบดนตรีในบาร์เบียร์ ผับ คลับ หรือสถานบันเทิง อยู่ในระดับที่ดี ส่วนทัศนคติเรื่องความหลากหลายในการให้บริการ, ราคาของเครื่องดื่ม, ความหรูหรา และคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการ อยู่ในระดับปานกลาง 3.3 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเกี่ยวกับรสชาติของอาหารไทย และความหลากหลายของร้านอาหารอยู่ในระดับที่ดี ส่วนทัศนคติเรื่องรสชาติของอาหารนานาชาติ, คุณภาพของอาหารนานาชาติ และคุณภาพของอาหารไทย อยู่ในระดับปานกลาง 3.4 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเกี่ยวกับความหลากหลายของบริการ, ราคาค่าบริการ และ การให้บริการของธุรกิจนำเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง 3.5 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเรื่องความหลากหลายของประเภทสินค้า, ความทันสมัยของสินค้า เมื่อเทียบกับแหล่งช้อปปิ้งอื่น ๆ ในเขตกรุงเทพมหานครและราคาของสินค้า เมื่อเทียบกับแหล่งช้อปปิ้งอื่น ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง 3.6 นักท่องเที่ยวต่างชาติมีทัศนคติเรื่องราคาค่าบริการ และความเร็วของอินเทอร์เน็ต และการส่ง Mail เมื่อเทียบกับร้านอินเทอร์เน็ตอื่น ๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง 4. พฤติกรรมในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่าผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร ในครั้งนี้มากที่สุดได้แก่ เพื่อนและตัวเอง และในการเดินทางมาท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เดินทางมากับเพื่อน และพบว่านักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งที่ 2 จำนวนเงิน โดยเฉลี่ยที่ใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในครั้งนี้คือวันคือ US\$ 43.29 และนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่คิดว่า อาจจะมาท่องเที่ยวอีกครั้งในคราวหน้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 5. จากการศึกษาวิจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร พบว่า 5.1 เพศ และรายได้ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านแหล่งบันเทิงในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารแตกต่างกัน 5.2 สถานภาพสมรส, อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านที่พักในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารแตกต่างกัน 5.3 การศึกษา และอาชีพ แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านร้านอาหารในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารที่แตกต่างกัน 6. การศึกษาของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารแตกต่างกัน 7. ปัจจัยจูงใจในการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติด้านแหล่งบันเทิง ร้านอาหาร ธุรกิจนำเที่ยว แหล่งช้อปปิ้ง และร้านอินเทอร์เน็ต ในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร 8. ปัจจัยจูงใจในการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร 9. การรับรู้ข้อมูล

ข่าวสารการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของนักท่องเที่ยวต่างชาติด้านที่พัก และด้านแหล่งบันเทิง ในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร 10. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร 11. ทัศนคติด้านที่พัก, แหล่งบันเทิง, ร้านอาหาร, ธุรกิจนำเที่ยว, แหล่งช้อปปิ้ง และร้านอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสาร

ปริดา ทรยานนท์ (2545) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อร้านอาหารไทยในโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานครพบว่า

- 1) นักท่องเที่ยวต่างประเทศส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากในการบริการ สำหรับด้านความหลากหลายของอาหาร คุณภาพ รสชาติ ความสุภาพ ความสะอาดสบาย รวดเร็วและคุณภาพการบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนด้านโฆษณาและส่วนลดต่าง ๆ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่รับประทานอาหารไทยสัปดาห์ละ 1-3 ครั้ง
- 2) ส่วนใหญ่ นักท่องเที่ยวมีการวางแผนมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากกว่า 4 สัปดาห์
- 3) นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีการเปิดรับสื่อก่อนเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการด้านการจัดจำหน่าย ด้านลักษณะกายภาพต่างกัน
- 4) การเปิดรับสื่อในประเทศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลา ด้านลักษณะกายภาพต่างกัน
- 5) การเปิดรับสื่อภายในประเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ
- 6) ความเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีต่อภาพลักษณ์ของอาหารไทยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการด้านอาหาร การให้บริการในร้านอาหาร ด้านการจัดจำหน่าย

เยาว์ เจริญสวัสดิ์ (2543) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ร้อยละ 63.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคืออายุ และความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการในระดับปานกลางร้อยละ 51.9 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มี

ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลางและต่ำ

อุษณีย์ ศรีภูมิ (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง ผลการศึกษาสรุปได้ว่านักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้งในระดับดีมาก ในเรื่องของความสะดวกในการเดินทาง ความสะดวกในการผ่านเข้าออก ความสวยงามของสภาพแวดล้อม การรักษาความปลอดภัยในระดับค่อนข้างดี การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การประชาสัมพันธ์ และการจัดเจ้าหน้าที่ระลึกราคาความคิดเห็นต่อกิจกรรมทัศนศึกษาที่ได้ไปเยี่ยมชม โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับตามความคิดเห็นในเชิงบวก ดังนี้ การเยี่ยมชมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับความคิดเห็นในเชิงบวก ดังนี้ การเยี่ยมชมศูนย์อนุรักษ์และฟื้นฟูสภาพแวดล้อมทางทะเล การทัศนศึกษาบริเวณอ่าวสัตหีบและกิจการสโมสรเรือใบ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านอายุและระดับการศึกษาของนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันส่งผลให้มีความคิดต่อการท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านอื่นๆ ได้แก่ เพศ สถานภาพ อาชีพ รายได้ ที่แตกต่างกันไม่มีผลให้มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บรรจบพร สุมนรัตนกุล (2544) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี พบว่า กิจกรรมทางการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสนใจระดับมาก เมื่อเดินทางท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี คือ เล่นน้ำตก ทั้งนี้ เพราะกาญจนบุรี มีสถานที่ท่องเที่ยวประเภทน้ำตก ซึ่งมีธรรมชาติที่สวยงาม หลายแห่ง ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเล่นน้ำตกได้ อย่างสนุกสนาน ซึ่งกิจกรรมและการบันเทิงในรูปแบบต่างๆ ล้วนเป็นการพักผ่อนของนักท่องเที่ยว ดังนี้ วรรณมา วงษ์วานิช (2539 : 17) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิงเป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศเพื่อชมวิิวทิวทัศน์ หรือท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่างๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน ฯลฯ การท่องเที่ยวแบบนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น รสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจ และสิ่งดึงดูดของแต่ละสถานที่ ด้านส่วนผสมการตลาดพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญทางผลิตภัณฑ์ คือ ชื่อเสียง และความน่าสนใจของแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของสินค้าทางการท่องเที่ยว เพราะสินค้าทางการท่องเที่ยวเป็นสินค้าที่มีความยุ่งยากซับซ้อนและมีลักษณะพิเศษ แตกต่างจากสินค้า

พัชรภา ลากลือชัย (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงเดินทางมาท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา และตลาดน้ำดำเนินสะดวกมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 15-25 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือ ปวช. อาชีพเป็นพนักงานเอกชน และมีรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ยต่ำกว่า 6,500 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และตลาดน้ำท่าคา มีความคล้ายคลึงกัน โดยพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อน เป็นแรงจูงใจในการท่องเที่ยว มีโอกาสท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ นักท่องเที่ยวจะร่วมเดินทางกับครอบครัวมากที่สุดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา มากกว่าระดับความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวก และให้ความสำคัญกับสภาพวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชนในตลาดน้ำมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ได้แก่ ระดับการศึกษา, อาชีพ, พาหนะที่ใช้ในการเดินทางที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ข่าวสารจากนิตยสาร/วารสาร บุคคลในครอบครัว เพื่อน/เพื่อนบ้านและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำท่าคา ได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีอายุมาก การรับรู้ข่าวสารจากเพื่อน/เพื่อนบ้าน และความคาดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำท่าคา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจ

ฟูศักดิ์ กาญจนสำราญวงศ์ (2546) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การวิเคราะห์แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกแหล่งและฤดูกาลท่องเที่ยวในแหล่งนันทนาการทางธรรมชาติ กลุ่มตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวอุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ 54.1 มีแรงจูงใจในการท่องเที่ยวคือ การพักผ่อนกับเพื่อนและญาติพี่น้อง รองลงมาเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากหน้าที่การงานและการศึกษาธรรมชาติ ฤดูกาลที่นิยมท่องเที่ยวมากที่สุด วันหยุดสุดสัปดาห์ แรงจูงใจในการไปเยือนแหล่งนันทนาการประเภทนักท่องเที่ยวจำแนกตามแหล่งที่อยู่อาศัย วันหยุด-วันพักผ่อน ขนาดกลุ่มเดินทาง การรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งนันทนาการ ความสะดวกของเส้นทางก่อนเข้าแหล่งนันทนาการ ความสะดวกของเส้นทางในแหล่งนันทนาการ ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว และภาพพจน์ของแหล่งนันทนาการ มีความสัมพันธ์กับการเลือกแหล่งนันทนาการ



ดวงดาว คงบุญ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเชิงเกษตรของกลุ่ม นักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ในเขต อำเภอ ปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา (3) เพื่อศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมา ท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร (4) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยโดยประมาณ โดยการส่งแบบสอบถาม 279 ชุด ไปยังนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา ทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ (1) ฟาร์มโชคชัย (2) ศูนย์วิจัยข้าวโพดและข้าวฟ่างแห่งชาติ (3) ไร่รุ่งสุพรรณ ไร่ทองสมบูรณ์ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 279 ชุดช่วงเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2547 ถึง 31 มกราคม 2548

จากการศึกษาในครั้งนี้สรุปผลได้ดังนี้ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวเชิงเกษตรในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา มี 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ (1) กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน และ (2) กลุ่มข้าราชการ, รัฐวิสาหกิจ และผลการวิจัยพบว่าทั้ง 2 กลุ่มยังเป็นกลุ่มที่ไม่นิยมพักค้างคืน และกลุ่มที่นิยม พักค้างคืน โดยมีรายละเอียดและค่าใช้จ่ายแตกต่างกันดังนี้

กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน เป็นเพศชาย จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพมหานคร มีรายได้ประมาณ 15,001-20,000 บาท ต่อเดือน กลุ่มพนักงาน บริษัทเอกชนนี้ ส่วนใหญ่จะไม่พักค้างคืนแต่จะขับรถส่วนตัวมาเที่ยวในตอนเช้าและขับรถยนต์ กลับในตอนเย็น เพื่อพักผ่อน ในการเดินทางมานั้นนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้คำนึงถึงคนที่ร่วม ท่องเที่ยวเป็นอันดับแรก ก่อนการเดินทางและคำนึงถึงค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยประมาณ 2,150 บาท ต่อการเที่ยว 1 ครั้ง ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับ 2 คน โดยจ่ายเงินสำหรับค่าพาหนะในการเดินทาง 650 บาท ค่าอาหารและค่าเครื่องดื่ม 450 บาท ค่าซื้อของที่ระลึก 790 บาท ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง 260 บาท แหล่งท่องเที่ยวที่กลุ่มนี้นิยมไปเที่ยว คือฟาร์มโชคชัย และศูนย์วิจัยข้าวโพดและข้าวฟ่าง

อย่างไรก็ตาม นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เป็นพนักงานบริษัทเอกชนอีกส่วนหนึ่ง นิยมมานอนค้าง 1 คืน โดยค้างที่บังกะโลในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เป็นอันดับแรก และค้างที่โรงแรม ในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เป็นอันดับสอง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะใช้จ่ายโดยค่าใช้จ่ายประมาณ 3,700 บาท ต่อการเที่ยว 1 ครั้ง เป็นค่าใช้จ่ายสำหรับ 2 คน โดยจ่ายเงินสำหรับค่าพาหนะในการเดินทาง 950 บาท ค่าอาหารและค่าเครื่องดื่ม 800 บาท ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง 450 บาท

วันที่ 25 ส.ค. 2555
เลขทะเบียน 012549 ฉ.13

ภาพ.

910.921

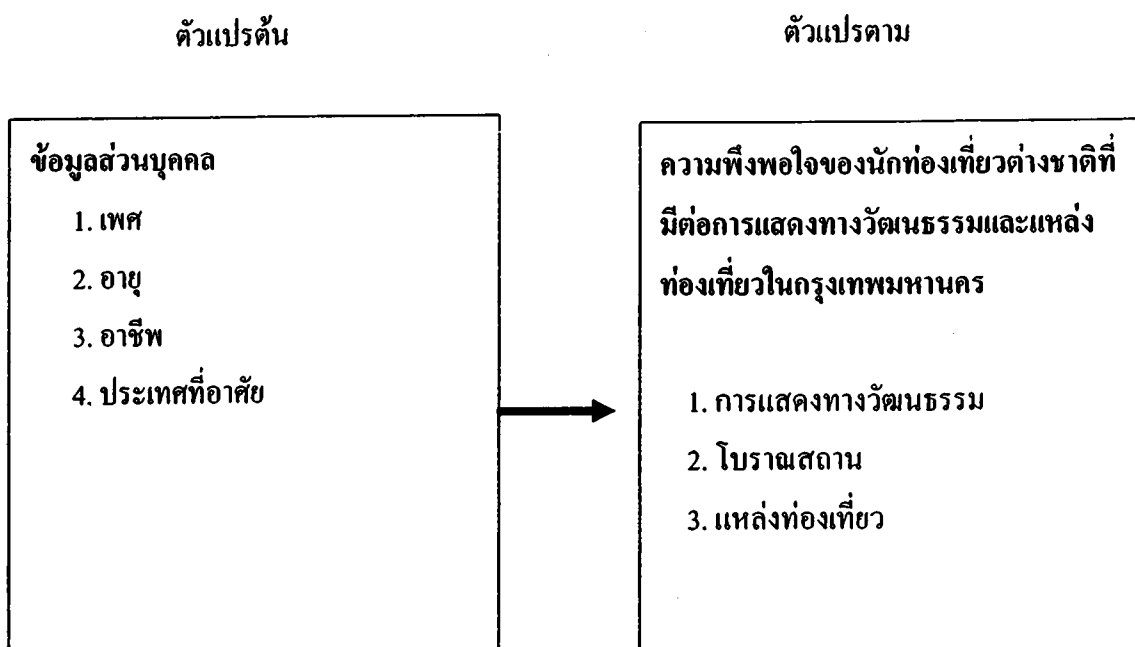
พ 235๑

ผ.น.ร.๕๕๓๗.

สำหรับนักท่องเที่ยวที่นิยมมาค้างที่นี้ 1 คืน โดยนิยมพักที่บังกะโลในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา เป็นอันดับแรก และค้างที่โรงแรมในอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมาเป็นอันดับสอง นักท่องเที่ยวกลุ่มนี้จะใช้จ่ายประมาณ 7,250 บาท ต่อการท่องเที่ยว 1 ครั้ง ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายสำหรับ 3-4 คน โดยจ่ายเงินสำหรับค่าพาหนะในการเดินทาง 880 บาท ต่ออาหารและค่าเครื่องดื่ม 2,870 บาท ค่าซื้อของที่ระลึก 1,380 บาท ค่าใช้จ่ายเพื่อความบันเทิง 1,440 บาท ค่าที่พัก 680 บาท

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยว ของแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรอยู่ในระดับมาก (2) กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน อายุ อาชีพ และรายได้ที่แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่น กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,001 บาท มีความพึงพอใจต่อการจัดการท่องเที่ยวน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,000-10,000 บาท

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

2.6 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการทดสอบสมมติฐาน 3 ประเด็น ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการแสดงทางวัฒนธรรมของไทยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโบราณสถานของไทยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทยแตกต่างกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และการเปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูล ซึ่งวิธีการวิจัยมีดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีบังเอิญ (Accidental sampling) จำนวน 150 คน

3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเนื้อหาของแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และประเทศที่อาศัย เป็นคำถามให้เลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม ด้านโบราณสถาน และด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ เป็นคำถามให้เลือกตอบ รวมทั้งสิ้น 18 ข้อ โดยแบ่งระดับของการวัดออกเป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของคำถามแต่ละข้อ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ Likert การให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด การให้คะแนนคือ 5, 4, 3, 2, 1 ตามลำดับ

$$\begin{aligned} \text{ช่วงห่างของคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

3.3 การตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ

การทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

1) หาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามโดยการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาความบกพร่องของคำถาม รวมทั้งปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) และการใช้ภาษาที่ถูกต้องชัดเจน

2) หาค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบก่อน (Pre-test) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน โดยคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) ของ Cronbach โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right)$$

เมื่อ α = ความเชื่อถือได้

k = จำนวนข้อ

v_i = ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

v_t = ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

3) การคำนวณหาค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability) ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient alpha) จะต้องมีค่าที่เข้าใกล้ 1.0

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง

2) ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามกลับคืนมาเพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง

3) หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่และทำการลงรหัส (Coding) และนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

4) หลังจากได้ข้อมูลจากการประมวลผลแล้ว นำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) การวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD)

3) การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นๆ ใช้การอธิบายความ

4) การวิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีทางสถิติ One Way ANOVA เพื่อหาค่าความแปรปรวนทางเดียว ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูล ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความถูกต้องพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ที่สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ได้ ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

4.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นๆ

4.4 ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

การศึกษานี้ได้สอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อให้ทราบเพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประเทศที่อาศัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

n = 100

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	35	35.0
หญิง	65	65.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

n = 100

ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
21 - 30 ปี	36	36.0
31 - 40 ปี	12	12.0
41 - 50 ปี	19	29.0
สูงกว่า 50 ปี	23	23.0
อาชีพ		
นักเรียน / นักศึกษา	31	31.0
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	6	6.0
รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	22	22.0
อื่นๆ ได้แก่ พนักงานธนาคาร ครู และเกษียณอายุ	41	41.0
ประเทศที่อาศัย		
Australia	51	51.0
London,UK. (United Kingdom)	22	22.0
Ireland	6	6.0
USA.	21	21.0
รวม	100	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กล่าวคือ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.0 เป็นเพศชาย ร้อยละ 35.0 มีอายุระหว่าง 31 - 30 ปี ร้อยละ 36.0 รองลงมาคือ มีอายุสูงกว่า 50 ปี ร้อยละ 23.0 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นพนักงานธนาคาร ครู และเกษียณอายุ ร้อยละ 41.0 รองลงมาคือ มีอาชีพเป็นนักเรียน / นักศึกษา ร้อยละ 31.0 และ นักท่องเที่ยวมาจากประเทศ Australia มากที่สุด ร้อยละ 51.0 รองลงมาคือ ประเทศ London,UK. (United Kingdom) ร้อยละ 22.0 ประเทศ USA. ร้อยละ 21.0 และประเทศ Ireland ร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

การวัดระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม ด้านโบราณสถาน และด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านต่างๆ ในภาพรวม

n = 100

ปัจจัย 3 ด้าน	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	SD	
1. ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม	4.33	0.47	มากที่สุด
2. ด้านโบราณสถาน	4.14	0.54	มาก
3. ด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	4.18	0.43	มาก
เฉลี่ยรวม	4.22	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านต่างๆ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.22$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.33$) ส่วนนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา ได้แก่ ด้านโบราณสถาน ($\bar{X} = 4.14$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านการแสดงทางวัฒนธรรม

n = 100

ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	SD	
1. ถิ่นและท่าทางการแสดงศิลปะมวยไทย ผู้แสดงสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับท่านเพียงใด	4.61	0.55	มากที่สุด
2. มวยไทยเป็นศิลปะที่แสดงได้เหมือนจริง และสามารถนำความรู้จากการรับชมไปใช้ป้องกันตัวเองได้	4.41	0.57	มากที่สุด
3. การฟ้อนรำหรือระบำของไทย ท่านประทับใจและตื่นตากับความสวยงามของชุดและผู้แสดง	4.27	0.68	มากที่สุด
4. ละครไทยที่นำมาแสดงให้กับท่านชม เช่น ละครชาตรี ละครนอก/ใน ละครดึกดำบรรพ์ นั้น ท่านเข้าใจเนื้อเรื่องและประทับใจกับวัฒนธรรมของไทย	4.23	0.76	มากที่สุด
5. โขนสดหรือหนังสด ผู้แสดงจะเป็นผู้พูด และเจรจา โดยไม่สวมหัวโขนคลุมหน้า ท่านมีความพึงพอใจเพียงใด	4.11	0.97	มาก
เฉลี่ยรวม	4.33	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านการแสดงทางวัฒนธรรม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ลีลาและท่าทางการแสดงศิลปะมวยไทย ($\bar{X} = 4.61$) รองลงมา ได้แก่ มวยไทยเป็นศิลปะที่แสดงได้เหมือนจริง และสามารถนำความรู้จากการรับชมไปใช้ป้องกันตัวเองได้ ($\bar{X} = 4.41$) ส่วนนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ได้แก่ โขนสดหรือหนังสด ผู้แสดงจะเป็นผู้พูดและเจรจา โดยไม่สวมหัวโขนคลุมหน้า ($\bar{X} = 4.11$)

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านโบราณสถาน

n = 100

ด้านโบราณสถาน	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	SD	
ท่านมีความพึงพอใจต่อโบราณสถานต่อไปนี้อย่างไร	3.84	0.71	มาก
1. วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร (วัดภูเขาทอง)			
2. วัดพระเชตุพลวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์)	4.25	0.67	มากที่สุด
3. วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร(วัดอรุณ)	4.15	0.78	มาก
4. วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้วมรกต)	4.34	0.67	มากที่สุด
5. พระบรมมหาราชวัง	3.98	0.80	มาก
6. วัดไตรมิตรวิทยาราม	4.29	0.67	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม	4.14	0.54	มาก

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านโบราณสถาน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้วมรกต) ($\bar{X} = 4.34$) รองลงมา ได้แก่ วัดไตรมิตรวิทยาราม ($\bar{X} = 4.29$) ส่วนนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ได้แก่ วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร(วัดอรุณ) ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา ได้แก่ พระบรมมหาราชวัง ($\bar{X} = 3.98$)

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ

n = 100

ด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ	ระดับความพึงพอใจ		การแปลผล
	\bar{X}	SD	
ท่านมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวต่อไปนี้ อย่างไร			
12. สวนสนุก เช่น คริมเวลด์ สวนสยาม ซาฟารีเวิลด์ เป็นต้น	4.16	0.56	มาก
13. สวนสัตว์ เช่น สวนสัตว์ดุสิต	4.15	0.56	มาก
14. เทียวชมเกาะเกร็ด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี	4.18	0.58	มาก
15. ล่องเรือชมสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา	4.20	0.51	มาก
16. ล่องเรือตามคลองต่างๆ เช่น คลองบางกอกน้อย	4.18	0.50	มาก
17. ท่องเที่ยวตลาดน้ำ เช่น ตลาดน้ำตลิ่งชัน ตลาดน้ำริมคลองซึกพระ ตลาดน้ำวัดไทร เป็นต้น	4.19	0.47	มาก
18. ท่องเที่ยวสถานที่บันเทิง และช้อปปิ้ง ตามห้างใหญ่ๆ เช่น สยามพารากอน สยามดิสคัฟเวอรี เซ็นทรัล เดอะมอลล์ เซน โรบินสัน เป็นต้น	4.19	0.55	มาก
เฉลี่ยรวม	4.18	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากทุกข้อ ได้แก่ ล่องเรือชมสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ($\bar{X} = 4.20$) รองลงมา ได้แก่ ท่องเที่ยวตลาดน้ำ เช่น ตลาดน้ำตลิ่งชัน ตลาดน้ำริมคลองชักพระ ตลาดน้ำวัดไทร เป็นต้น และท่องเที่ยวสถานที่บันเทิงและช้อปปิ้งตามห้างใหญ่ๆ เช่น สยามพารากอน สยามดิสคัฟเวอรี เซ็นทรัล เดอะมอลล์ เซน โรบินสัน เป็นต้น ซึ่งทั้งสองข้อมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ ($\bar{X} = 4.19$)

4.3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 15 คน ได้ให้ข้อเสนอแนะอื่นๆ ดังนี้

- 1) ประเทศไทยเป็นประเทศที่สวยงามและประชาชนเป็นผู้ที่มีจิตใจดี
- 2) กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่ใหญ่และสะอาด
- 3) มีอาหารที่อร่อย
- 4) การจัดการท่องเที่ยวของบริษัททัวร์ดีมาก
- 5) สถานที่สวยงามและสนุกสนาน

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการทดสอบสมมติฐาน 3 ประเด็น ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการแสดงทางวัฒนธรรมของไทยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโบราณสถานของไทยแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทยแตกต่างกัน

การศึกษานี้ใช้วิธีทางสถิติ One way ANOVA ในการทดสอบความแตกต่างของข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถแสดงได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการแสดงทางวัฒนธรรมไทยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน กับความพึงพอใจต่อการแสดงทางวัฒนธรรมไทย

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ประเทศที่อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.667	0.222	0.627	0.599
	ภายในกลุ่ม	96	34.083	0.355		
รวม		99	34.750			

จากตารางที่ 4.6 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการแสดงทางวัฒนธรรมไทยไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโบราณสถานของไทยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.7 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโบราณสถานของไทย

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ประเทศที่อาศัย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.766	0.255	0.554	0.646
	ภายในกลุ่ม	96	44.234	0.461		
รวม		99	45.000			

จากตารางที่ 4.7 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโบราณสถานของไทยไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทยแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทย

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
แหล่งท่องเที่ยว อื่นๆ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.132	1.044	4.005	0.010*
	ภายในกลุ่ม	96	25.028	0.261		
รวม		99	28.160			

* $P < 0.05$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐาน จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทย เป็นรายคู่

ประเทศที่อาศัย	Australia	London,UK.	Ireland	USA.
Australia	-	0.31*	0.45*	0.36*
London,UK.		-	0.14	0.04
Ireland			-	0.10
USA.				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.9 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างนักท่องเที่ยวดังชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทย เป็นรายคู่ พบว่า มีจำนวน 3 คู่ที่แตกต่างกัน ได้แก่

1) นักท่องเที่ยวดังชาติที่มาจากประเทศ London, UK. มีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทย ต่างจากนักท่องเที่ยวดังชาติที่มาจากประเทศ Australia

2) นักท่องเที่ยวดังชาติที่มาจากประเทศ Ireland มีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทย ต่างจากนักท่องเที่ยวดังชาติที่มาจากประเทศ Australia

3) นักท่องเที่ยวดังชาติที่มาจากประเทศ USA. มีระดับความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทย ต่างจากนักท่องเที่ยวดังชาติที่มาจากประเทศ Australia

นอกนั้นไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร และ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเทศที่อาศัยต่างกัน

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำนวน 150 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และทดสอบความแตกต่างด้วยสถิติ One way ANOVA ข้อมูลที่ได้นำมาเสนอในรูปแบบการพรรณนา ซึ่งในบทนี้จะเป็นการสรุปผลการศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้

5.1 สรุปผล

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผล

5.1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานธนาคาร ครู และเกษียณอายุ และนักท่องเที่ยวมาจากประเทศ Australia มากที่สุด รองลงมาคือ ประเทศ London,UK. (United Kingdom) ประเทศ USA. และประเทศ Ireland ตามลำดับ

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม ได้แก่ ลิลา และท่าทางการแสดงศิลปะมวยไทย รองลงมา ได้แก่ มวยไทยเป็นศิลปะที่แสดงได้เหมือนจริง และสามารถนำความรู้จากการรับชมไปใช้ป้องกันตัวเองได้

ส่วนนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ระดับมาก ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ได้แก่ ล่องเรือชมสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา รองลงมา ได้แก่ ท่องเที่ยวตลาดน้ำ เช่น ตลาดน้ำตลิ่งชัน ตลาดน้ำริมคลองชักพระ ตลาดน้ำวัดไทร เป็นต้น และท่องเที่ยวสถานที่บันเทิงและช้อปปิ้งตามห้างใหญ่ๆ เช่น สยามพารากอน สยามดิสคัฟเวอรี เซ็นทรัล เดอะมอลล์ เซน โรบินสัน เป็นต้น และด้านโบราณสถาน ได้แก่ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้วมรกต) รองลงมา ได้แก่ วัดไตรมิตรวิทยาราม

5.1.3 ผลทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านการแสดงทางวัฒนธรรม และด้านโบราณสถาน ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรม โบราณสถาน และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดังต่อไปนี้คือ

5.2.1 วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการแสดงทางวัฒนธรรม และแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ในกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ และด้านโบราณสถาน ทั้งนี้เพราะการแสดงทางวัฒนธรรมของไทยมีความโดดเด่น ผู้แสดงจะมีลีลา ท่าทางการแสดง และมีความสามารถที่สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวได้ เช่น การแสดงศิลปะมวยไทย การฟ้อนรำหรือระบำของไทย การแสดงละครไทย การแสดงโขน เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดของฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2542 : 63) ได้กล่าวถึงทรัพยากรการท่องเที่ยว ได้แก่ น้ำ ฟ้า ดิน และอารยธรรม ศิลปกรรม วัฒนธรรม ประเพณี ประวัติศาสตร์ และวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน จะเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวที่เข้าไปเยือนถิ่นต่างๆ เช่น ประเทศที่พัฒนาแล้ว อารยธรรมเทคโนโลยีและความเป็นอยู่สมัยใหม่ก็จะเป็นที่น่าสนใจของนักท่องเที่ยวที่มาจากประเทศที่กำลังพัฒนา ส่วนนักท่องเที่ยวจากประเทศที่พัฒนาแล้วก็มักจะนิยมเดินทางไปดูอะไร เก๋ๆ ในประเทศที่กำลังพัฒนาหรือด้อยพัฒนาเช่นกัน

5.2.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเทศที่อาศัยต่างกัน

จากผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศที่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ของไทยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนด้านการแสดงทางวัฒนธรรม และ โบราณสถานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาจากประเทศ Australia ประเทศ London,UK. (United Kingdom) ประเทศ USA. และประเทศ Ireland มีความสนใจและพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวของไทย เนื่องจากประเทศไทยมีแหล่งท่องเที่ยวที่สวยงาม เช่น ล่องเรือชมสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา เที่ยวชมตลาดน้ำลิ่งชัน ตลาดน้ำริมคลองซักพระ ตลาดน้ำวัดไทร เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมกมล พวงพรหม (2546) ที่พบว่าเพศ และรายได้แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านแหล่งบันเทิงในการท่องเที่ยวในชุมชนถนนข้าวสารแตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะดังนี้

1) ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม พบว่า การแสดงโขนสดหรือหนังสด ผู้แสดงจะเป็นผู้พูดและเจรจา โดยไม่สวมหัวโขนคลุมหน้า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการแสดงโขนสด ควรเกริ่นนำการแสดงก่อน เพราะบางครั้งนักท่องเที่ยวต่างชาติจะไม่ทราบเรื่องราวของการแสดงโขนสดรรมเกียรติ์มาก่อน จะได้เข้าใจเนื้อหามากยิ่งขึ้น

2) ด้านโบราณสถาน พบว่า พระบรมมหาราชวัง นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรหาสิ่งจูงใจให้นักท่องเที่ยวต่างชาติเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น เช่น การแต่งกายชุดไทยให้กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ เพื่อเข้าสู่การะในพระบรมมหาราชวัง เป็นต้น

3) ด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ พบว่า สวนสัตว์ เช่น สวนสัตว์ดุสิต นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องควรหาจุดเด่นของสวนสัตว์ เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวต่างชาติได้เข้ามาท่องเที่ยวให้มากขึ้น เช่น นำหมี่แพนด้าจากจังหวัดเชียงใหม่มาให้นักท่องเที่ยวได้ชมความน่ารักที่สวนสัตว์ เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาการรับรู้ข่าวสารของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้วมรกต) ในกรุงเทพมหานคร
- 2) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวไทยกับนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อแสดงศิลปะมวยไทย
- 3) ควรมีการศึกษาส่วนประสมทางการตลาดของการท่องเที่ยวเรือแม่น้ำเจ้าพระยา

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ
การแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องว่าง หรือ
หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 20 ปี หรือน้อยกว่า () 2. 21 - 30 ปี
() 3. 31 - 40 ปี () 4. 41 - 50 ปี
() 5. สูงกว่า 50 ปี

3. อาชีพ

- () 1. นักเรียน/นักศึกษา () 2. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย
() 3. รับจ้างทั่วไป () 4. พนักงานบริษัทเอกชน
() 5. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () 6. อื่นๆ (ระบุ).....

4. ประเทศที่ท่านอาศัย (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการแสดงทางวัฒนธรรมและแหล่งท่องเที่ยวในกรุงเทพมหานคร

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1) ด้านการแสดงทางวัฒนธรรม					
1. ศิลปินและท่าทางการแสดงศิลปะมวยไทย ผู้แสดงสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับท่านเพียงใด					
2. มวยไทยเป็นศิลปะที่แสดงได้เหมือนจริง และสามารถนำความรู้จากการรับชมไปใช้ป้องกันตัวเองได้					
3. การฟ้อนรำหรือระบำของไทย ท่านประทับใจและตื่นตากับความสวยงามของชุดและผู้แสดง					
4. ละครไทยที่นำมาแสดงให้กับท่านชม เช่น ละครชาตรี ละครนอก/ใน ละครดึกดำบรรพ์ นั้น ท่านเข้าใจเนื้อเรื่องและประทับใจกับวัฒนธรรมของไทย					
5. โขนสดหรือหนังสด ผู้แสดงจะเป็นผู้พูดและเจรจา โดยไม่สวมหัวโขนคลุมหน้า ท่านมีความพึงพอใจเพียงใด					
2) ด้านโบราณสถาน					
ท่านมีความพึงพอใจต่อโบราณสถานต่อไปนี้ อย่างไร					
6. วัดสระเกศราชวรมหาวิหาร (วัดภูเขาทอง)					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. วัดพระเชตุพลวิมลมังคลาราม ราชวรมหาวิหาร (วัดโพธิ์)					
8. วัดอรุณราชวรารามราชวรมหาวิหาร(วัดอรุณ)					
9. วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้วมรกต)					
9. วัดพระศรีรัตนศาสดาราม (วัดพระแก้วมรกต)					
10. พระบรมมหาราชวัง					
11. วัดไตรมิตรวิทยาราม					
3) ด้านแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ท่านมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวต่อไปนี้ อย่างไร					
12. สวนสนุก เช่น คริมเวิลด์ สวนสยาม ซาฟารีเวิลด์ เป็นต้น					
13. สวนสัตว์ เช่น สวนสัตว์ดุสิต					
14. เขียวชมเกาะเกร็ด อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี					
15. ล่องเรือชมสองฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา					
16. ล่องเรือตามคลองต่างๆ เช่น คลองบางกอกน้อย					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
17. ห้องเที่ยวตลาดน้ำ เช่น ตลาดน้ำตลิ่งชัน ตลาดน้ำริมคลองซึกพระ ตลาดน้ำวัดไทร เป็นต้น					
18. ห้องเที่ยวสถานที่บันเทิง และช้อปปิ้ง ตามห้างใหญ่ๆ เช่น สยามพารากอน สยามคิสต์พเวอรี เซ็นทรัล เดอะมอลล์ เซน โรบินสัน เป็นต้น					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

Questionnaire

Foreign Tourists' Satisfaction with the Cultural Performance and Tourist Destinations in Bangkok

Part 1 Personal data of individual foreign tourist

Explanation Please fill statements in the space or mark (✓) in the bracket or in front of the statement relevant to data about you.

1. Sex.

() 1. Male

() 2. Female

2. Age

() 1. 20 years or younger

() 2. 21 - 30 years

() 3. 31 - 40 years

() 4. 41 - 50 years

() 5. Older than 50 years

3. Occupation

() 1. Student / pupil

() 2. Personal business / Trader

() 3. General employment

() 4. Personnel of private company

() 5. Official / personnel of state enterprise

() 6. Others (Specify).....

4. Average monthly revenue (Please specify).....(US \$ / TH฿)

5. What country did you come from (Please specify).....

Part 2 Foreign tourists' satisfaction to cultural performance, archeological sites and other tourism attractions of Thailand

Particular	Level of satisfaction				
	Every Much (5)	Much (4)	Moderate (3)	Little (2)	Least (1)
1 On cultural performance					
1. Manner Style and gesture of Thai Boxing Art Performance, how much could the actors create satisfaction to you?					
2. How much do you agree that Thai Boxing is virtual performance and onlooker can possibly apply some of it tricks in self-defense in real situation?					

Particular	Level of satisfaction				
	Every Much (5)	Much (4)	Moderate (3)	Little (2)	Least (1)
3. How much were you impressed or excited with the dancers' performance and dressing beauty of Thai dancing performance?					
4. On Thai classical dramatic performance such as Lakhon Chatree or Norah (Only 3 actors, Indonesian style) Lakhon Nai (originated from royal court, only actresses with delicate costumes and strict pattern), Lakhon Nok (Only actors with common people costumes) and Lakhon Duekdamban (Opera-like drama). How much did you understand the story and impressed with Thai culture?					
5. For Khon Sot or Nang Sot (Actors and actress wear no mask, self-speaking performance) How much are you satisfied with the performance?					
2) To Archeological Sites How are you satisfied with the following archeological sites?					
6. Wat Saket Ratchamahaviharn (Wat Phukhaothong)					
7. Wat Chetuphon Wimon Mangkhalaram Ratchamahaviharn (Wat Pho)					
8. Wat Arunratchavararam Ratchamahaviharn (Wat Pho)					
9. Wat Phrasiratanasatsadaram (Wat Phrakaeomorakot or Emerald Buddha Image)					
10. The Grand Palace					
11. Wat Traimit Witthayaram (Gold Buddha Image)					

Particular	Level of satisfaction				
	Every Much (5)	Much (4)	Moderate (3)	Little (2)	Least (1)
3) On Other attraction sites How are you satisfied with the following tourist's attraction sites?					
12. Enjoyable or entertaining Park such as Dream World, Suan Siam, Safari World etc.?					
13. Zoo such as Dusit Zoo etc.?					
14. Ko Kret Isle Tour at Ko Kret District, Nonthaburi					
15. Boat cruise to see living ways along Chao Phraya River's both banks					
16. Boat cruise along various canals such as Bangkok Noi Canal etc.					
17. Floating market tour such as Talingchan, Rim Khlong Chakphra , Wat Sai Floating Markets etc.					
18. Visiting entertainment places and Shopping centers such as Siam Paragon, Siam Discovery, Central, The Mall Zen, Robinson etc.					

Part 3 Other opinions and recommendation:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** Thank you for your cooperation to response our questionnaire***

บรรณานุกรม

หนังสือและบทความในหนังสือ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. คือถิ่นฐาน คือบ้านเรา อบต. กับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แปลนโมทิว, 2545.

บุญเรียง ขจรศิลป์. วิธีวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2529.

ประมะ สตะเวทิน. การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด
ภาพพิมพ์, 2546

สถาบันวิจัยทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. การดำเนินงานเพื่อกำหนดนโยบาย
การท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2540.

เอกสารอื่นๆ

กาญจนา อรุณสอนศรี. “ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตร ไชยปราการจำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่.” คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2546.

ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. “การวางแผนและการพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว.” กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

ดวงดาว คงบุญ. “พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร
กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรในเขตอำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา.”, 2548.

ทวีพงษ์ หินคำ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัด
เชียงใหม่.” หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

ธनिया ปัญญาแก้ว. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัด
เชียงใหม่.” หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541

บรรจบพร สุนรัตนกุล. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวของ
นักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดกาญจนบุรี.” ผลงานวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร, 2544.

ปริดา ทรยานนท์. “ความพึงพอใจและพฤติกรรมการบริโภคของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มี
ต่อร้านอาหารไทยในโรงแรมในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสาขา
การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2545.

พัชรภา ลากลือชัย. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำ
ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม.” สารนิพนธ์
มหาบัณฑิต หลักสูตรการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2546.

ฟูศักดิ์ กาญจนสำราญวงศ์. “การวิเคราะห์แรงจูงใจของนักท่องเที่ยวในการเลือกแหล่งและฤดูกาล
ท่องเที่ยวในแหล่งนันทนาการทางธรรมชาติ.” งานวิจัยของมหาวิทยาลัยทักษิณ, 2546.

ภนิกา ชัยปัญญา. “ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการ
ปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.” วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร คณะเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2541.

เยาว์ เจริญสวัสดิ์. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวนในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อนันทนาการ.”, 2543.

วิรุฬ พรรณเทวี. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2542.

สมกมล พวงพรหม. “ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในชุมชนถนนข้าวสาร กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสาขา การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, 2546.

สุดาทิพย์ โดเต็มโชคชัยการ. “การศึกษาการตลาดของโรงเรียนสอนภาษาจีนใน เขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการตลาด มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2547

สุภาพร มากแจ้ง. “การศึกษาวิถีชีวิตมอญบางขุนเทียน มอญบางกระดี่.” ผลงานวิจัยในนาม ศูนย์ศึกษาและปฏิบัติการอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาท้องถิ่น, 2539.

อุษณีย์ ศรีภูมิ. “ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวทัศนศึกษาในเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าห้วยขาแข้ง.”, 2544.

Books

Campbell, Ronald F., J.E.Corbally, and J.A. Ramsawyer. **Introduction to Education Administration.** Boston : Allyn and Bacon, Inc., 1967.

Donabedian, A. **The Definition of Quality and Approaches to its Assessment,** Michigan : Health Administration Press, 1980.

Risser, N.L. Development of an instrument to measure patient satisfaction with nurses and nursing care in primary care settings. **Nursing Research**, 1975.

Website

<http://servicearts.wordpress.com>, 12 เมษายน 2553

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาวพรณันท์ สาระกุล
ภูมิลำเนาเกิด	อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ประวัติการทำงาน	เลขานุการ บริษัท B-Cube Intertrade Co., Ltd.