

หัวข้อสารนิพนธ์	ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปัจจัยส่วนผสม การตลาดพิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้เขียน	นายสนธยา นนท์ประเสริฐ
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาการสื่อสารการท่องเที่ยวและบันเทิง/ คณะนิเทศศาสตร์/ มหาวิทยาลัยเกริก
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์	รองศาสตราจารย์ดร.สมควร กวียะ
ปีการศึกษา	2552

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปัจจัยส่วนผสมการตลาดพิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปัจจัยส่วนผสมการตลาดพิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และรูปแบบลักษณะการท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในปัจจัยส่วนผสมการตลาดพิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานคร

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานคร ในช่วงการสำรวจเดือนตุลาคมถึงพฤศจิกายน 2552 โดยเลือกกลุ่มจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นจำนวน 100 คน เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประเภทให้กลุ่มตัวอย่างกรอกคำตอบเอง (Self-Administered Question) ประกอบไปด้วยคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) และคำถามปลายปิด (Closed Ended Question) ควบคู่กันไปตามความเหมาะสม โดยคำถามที่สร้างขึ้นเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยส่วนของคำถาม 5 ส่วน จากแบบสอบถามทั้งหมด 5 ส่วน ผู้วิจัยกำหนดการวัดค่าตัวแปรและเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่าสถิติ Independent t-test และการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียว One-Way Analysis of Variance (F-test)

ผลการศึกษาด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑ์เด็กกรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 - 40 ปี มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษา จึงมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 7,001 - 15,000 บาท ผลการศึกษาด้านรูปแบบและลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่อพิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานคร นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพักผ่อนท่องเที่ยว ใช้ระยะเวลาการใช้บริการที่พิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานครระหว่าง 1-3 ชั่วโมง เดินทางมาท่องเที่ยวกับครอบครัวญาติ สมาชิกทั้งหมดที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยว วิธีเดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถส่วนตัว พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไม่เคยไปพิพิธภัณฑสถานเด็กที่ใดมาก่อน นอกจากนี้พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ยังไม่เคยมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานครนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ทราบข้อมูลข่าวสารพิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานครจากคนรู้จักบอก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการเลือกท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.00 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.60 โดยด้านที่นักท่องเที่ยวมีความพอใจในระดับมากที่สุดคือความพอใจด้านประโยชน์และความรู้ที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.15) และด้านที่พอใจในระดับน้อยคือความพอใจด้านความเหมาะสมของราคาในการใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.11) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน รายได้แตกต่างกัน และมีสมาชิกร่วมทางมาเที่ยวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในปัจจัยส่วนผสมการตลาดพิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปัญหาและข้อเสนอแนะคือ ควรปรับปรุงข้อบกพร่องที่ทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจน้อย ได้แก่ ราคาค่าบริการที่มีราคาค่อนข้างสูง อาจทำให้ผู้ที่มีรายได้น้อยไม่สามารถเข้าชมพิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพได้ อาจมีการจัดโปรโมชันลดราคาค่าตั๋วเข้าชม ควรส่งเสริมและทำแผนการตลาดด้านการท่องเที่ยวและจัดทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนตรงกลุ่มเป้าหมาย โดยขอความร่วมมือจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มหาวิทยาลัย โรงเรียน และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานคร ในบางช่วงเวลาควรจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบต่างๆ เช่น จัดทำโครงการวันธรรมดาที่ไม่ธรรมดา เพื่อเพิ่มความถี่ในการเดินทางมาท่องเที่ยว โดยจัดเกมส์ สันทนาการ ให้รางวัลสนับสนุน และเจาะกลุ่มเป้าหมายอย่างชัดเจน เพื่อกระตุ้นให้ประชาชนและผู้ที่มีสนใจจักพิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานครและนำไปสู่การดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานเด็กกรุงเทพมหานครมากยิ่งขึ้นในอนาคต