

ผู้ศึกษาค้นคว้า	ณัฐพร พันธุ์เพ็ง
ที่ปรึกษา	ดร. ละเอียด ศิลาอ่อน
ประเภทสารนิพนธ์	การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ศศ.ม. สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและ การท่องเที่ยว, มหาวิทยาลัยรัตนนคร, 2553
คำสำคัญ	ความพึงพอใจ ส่วนประสมทางการตลาด พิพิธภัณฑ

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อส่วนประสมการตลาดของ
อาคารราชการเก่าเป็นพิพิธภัณฑ กรณีสึกษาอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ จุดมุ่งหมายใน
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดบริการ
ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ สินค้าและบริการ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด
บุคลากร กระบวนการให้บริการ องค์ประกอบทางกายภาพของอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ โดย
นำปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ
นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาร่วมชมอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์จำนวน 400 คน เป็นการวิเคราะห์
โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการ
วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ด้วยสถิติ t-test (Independent t-test) และทดสอบการวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว F-test

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง
16 - 25 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นักศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนจะอยู่ในช่วง ต่ำกว่า 15,000 บาทต่อเดือน ส่วนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทาง
มาเพื่อศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ มักจะเดินทางมาเป็นหมู่คณะหรือกลุ่มเพื่อน
พาหนะที่นักท่องเที่ยวใช้ในการเดินทางส่วนใหญ่ใช้บริการรถโดยสารประจำทาง ค่าใช้จ่ายในการ
เข้าชมอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์น้อยกว่า 500 บาท และส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกโดย
การทราบข้อมูลข่าวสารจากการบอกเล่าแบบปากต่อปาก จากการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของ
นักท่องเที่ยวต่อส่วนประสมการตลาดอาคารนิทรรศน์รัตนโกสินทร์ เมื่อนำมาเรียงลำดับความ
ความพึงพอใจของปัจจัยในแต่ละด้านจะได้ตามลำดับดังนี้ ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ด้าน
บุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านสินค้าและบริการ ด้านช่องทางการ

จัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ซึ่งโดยรวมนักท่องเที่ยวให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับ
มาก

ผลสรุปการทดสอบสมมติฐานพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่
อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมการตลาดของอาคาร
นิทรรศน์รัตนโกสินทร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่านักท่องเที่ยว
เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดของอาคารนิทรรศน์
รัตนโกสินทร์ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

