

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย
จังหวัดสุโขทัย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

เมษายน 2556

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย
จังหวัดสุโขทัย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

เมษายน 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย
จังหวัดสุโขทัย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

เมษายน 2556

วรพร ฉายกี. (2556). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยาน

ประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย. ปรินฏยานิพนธ์ วท.ม.(การจัดการนันทนาการ).

กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา

ปรินฏยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพูนท์, อาจารย์ ดร.สุมนรดี นิมนติพันธ์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณค่าทางศิลปกรรม โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุและสถานภาพทางสัญชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 400 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจที่ผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ของกัลยาณี ทองงาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.87 การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยโดยรวมอยู่ในระดับมาก และรายด้าน ด้านคุณค่าทางศิลปกรรมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านคุณค่าทางศิลปกรรม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน
4. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพทางสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

FOREIGN TOURISTS' SATISFACTION TOWARD ADMISSION AT
SRI SATCHANALAI HISTORICAL PARK, SUKHOTHAI PROVINCE



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science Degree in Recreation Management
at Srinakharinwirot University

April 2013

Woraporn Chaikée. (2013). *Foreign Tourists' Satisfaction toward Admission at Sri Satchanalai Historical Park, Sukhothai Province*. Master thesis, M.S. (Recreation Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Tawate Piriya-pruen, Dr. Sumonratee Nimnatipun.

This research aimed to study and compare foreign tourists' satisfaction toward admission at Sri Satchanalai Historical Park, Sukhothai Province including management, service personnel, venue and facilities, and artistic value categorized into the variables of gender, age, and nationality. Four hundred samples were selected by accidental random sampling. The instrument was Foreign Tourists' Satisfaction toward Admission at Sri Satchanalai Historical Park, Sukhothai Province Questionnaire developed from Kanlayanee Thong-Ngam's Questionnaire on Foreign Tourists' Satisfaction toward Tourism in Sukhothai Historical Park with the reliability of 0.87. The data was collected by five-scale questionnaire and statistically analyzed by percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA, and Scheffe Analysis.

The results found that

1. Foreign tourists had overall satisfaction at high level toward admission at Sri Satchanalai Historical Park and had highest level of satisfaction on the aspect of artistic value.
2. The overall satisfaction among samples of different genders was not different.
3. The overall satisfaction among samples of different ages was statistical significantly different at .05 and, when considering in aspect, the satisfaction on the aspect of service personnel and artistic value was not different.
4. The overall satisfaction among samples of different nationalities was statistical significantly different at .05 both overall and in aspect.

ปริญญาานิพนธ์

เรื่อง

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย

จังหวัดสุโขทัย

ของ

วรพร ฉายกั๋

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนันทนาการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่ เดือน พ.ศ. 2556

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ เทเวศร์ พิริยะพูนท์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วินิตา เจียรนัย)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุนรตี นิ่มเนติพันธ์)

(รองศาสตราจารย์ เทเวศร์ พิริยะพูนท์)

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุนรตี นิ่มเนติพันธ์)

..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ สุภารัตน์ วรทอง)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลายท่านที่ช่วยแนะนำและสนับสนุนในด้านต่างๆ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่งและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์เทเวศร์ พิริยะพูนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์หลักและอาจารย์ ดร.สุมนรดี นิ่มเนติพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์ร่วมที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและแก้ไขในการทำปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนิดา เจียรระโน ที่เป็นประธานสอบปริญญาานิพนธ์ รองศาสตราจารย์สุภาวรัตน์ วรทอง กรรมการภายนอกที่ได้สละเวลาในการแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ความเมตตาแก่ผู้วิจัยตลอดมา จนทำให้ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง รองศาสตราจารย์ ดร.มังกรทองสุชาติ ว่าที่ร้อยเอก ดร.เทียนชัย ทองวินิจศิลป์ และนายจารึก ปิ่นประภา ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมืองานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณทุกท่านที่ทำให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในการทำวิจัยครั้งนี้ คุณค่าและประโยชน์สูงสุดจากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูบูชาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์

วรพร ฉายกั

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ควรศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว.....	14
แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	16
แนวความคิดเกี่ยวกับจุดสนใจเพื่อการท่องเที่ยว.....	21
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งนันทนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์.....	25
ประวัติความเป็นมาของอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
งานวิจัยต่างประเทศ.....	37
งานวิจัยในประเทศ.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	47
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	73
อภิปรายผล.....	74
ข้อเสนอแนะ.....	76
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	83
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	84
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	95
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	97

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุและทวีป.....	53
2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน.....	55
3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม เป็นรายข้อ.....	56
4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านการบริหารจัดการ เป็นรายข้อ.....	57
5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ.....	58
6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายข้อ.....	59
7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	60
8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	61
9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามทวีป.....	62
10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยว อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	63

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
11	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยว อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ..... 64
12	การทดสอบเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ การท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม จำแนกตามอายุ..... 65
13	เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยว อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามทวีป..... 66
14	การทดสอบเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อ การท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม จำแนกตามทวีป..... 67



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ.....	9
3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	12



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การท่องเที่ยวเป็นภาคบริการที่มีความสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นมูลค่ามหาศาลในแต่ละปี รวมทั้งมีบทบาทสำคัญในการสร้างรายได้และการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ตามแหล่งท่องเที่ยวนี้มุ่งมั่นทำงานและมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอีกทั้งยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการดึงเงินตราต่างประเทศเข้ามาเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทยได้ (ภิญโญ ไตวิทย์พานิชย์. 2547 : 1)

การท่องเที่ยวในแต่ละยุคอาจมีความแตกต่างกันทั้งวัตถุประสงค์และวิธีการเดินทางท่องเที่ยว มนุษย์สมัยหินเก่า (Paleolithic Age) ประมาณ 2,000,000 – 8,000 ปีก่อน ค.ศ. ต้องเดินทางเพื่อแสวงหาอาหาร เสาะหาที่พักพิง หรือหนีภัยธรรมชาติ มนุษย์สมัยหินใหม่ (Neolithic age) ประมาณ 8,000 – 4,000 ปีก่อน ค.ศ. มนุษย์ยุคนี้ ถึงแม้จะมีการตั้งถิ่นฐาน แต่ก็ยังมีการเดินทางท่องเที่ยว เพื่อแสวงหาอาหาร เสาะหาที่พักอาศัยที่ปลอดภัยและมั่นคง ในยุคโลหะ (Copper age) ประมาณ 4,000 – 2,500 ปีก่อน ค.ศ. มนุษย์รู้จักสร้างบ้านเมืองให้เป็นปึกแผ่น การเดินทางท่องเที่ยวในสมัยนี้ก็เพื่อการสงคราม เพื่อขยายอำนาจและแสวงหาผลประโยชน์จากสงคราม เช่น ข้าทาส บริวาร และทรัพย์สินสมบัติที่มีค่ามีการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อค้าขาย และการท่องเที่ยวเพื่อแสวงหาความสุขสำราญ (นันทนา กปิลกาญจน์. 2539)

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวก็ได้ขยายตัวออกไปกว้างขวางยิ่งขึ้น วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวมิใช่เพื่อประกอบธุรกิจ ย้ายถิ่นฐาน หรือกิจกรรมเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ แต่ได้ครอบคลุมถึงการท่องเที่ยวในลักษณะต่างๆ กัน โดยความเจริญทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีส่วนทำให้การท่องเที่ยวแตกต่างจากเดิมทั้งวัตถุประสงค์และวิธีการในการท่องเที่ยว ที่ช่วยทำให้การท่องเที่ยวมีความรวดเร็วขึ้น สะดวกสบายขึ้น มีส่วนช่วยทำให้มนุษย์ได้เรียนรู้ในประสบการณ์กิจกรรมนันทนาการง่ายขึ้น และเกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก จนเกิดเป็นอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีการจ้างงาน การผลิตผลิตภัณฑ์และบริการ การขายสินค้า ฯลฯ ทำให้มีเงินหมุนเวียนในประเทศ และมีเงินตราต่างประเทศที่เข้ามามากมาย

ประเทศไทยมีทรัพยากรท่องเที่ยวจำนวนมากเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั่วโลกว่ามีแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามหลากหลายทั้งทะเล ภูเขา น้ำตก แหล่งปะการังตลอดจนขนบธรรมเนียมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมที่มีความโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์น่าประทับใจ (วิมลวรรณ สุธีบุตร. 2551: 1)

มีแหล่งท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างชาติมากมาย เนื่องจากมีปัจจัยต่างๆภายในประเทศที่เอื้อต่อพัฒนาการท่องเที่ยว ในด้านความอุดมสมบูรณ์ของภูมิอากาศ ภูมิประเทศ ด้านวัตถุดิบของอาหารและการปรุง ด้านอภิวาศัยใจคอของคนในท้องถิ่น ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและสัญลักษณ์ของท้องถิ่นและประเทศแต่ละภูมิภาคมากมาย อีกทั้งมีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ แหล่งท่องเที่ยวทางศาสนสถาน และอื่นๆ อีกมากมายตลอดจนแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นโบราณสถาน

อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เป็นโบราณสถานที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจเข้าชมในแต่ละวันอย่างมาก เพราะเป็นเมืองเก่าแก่ในสมัยกษัตริย์ราชวงศ์พระร่วงขึ้นครองกรุงสุโขทัย และได้สร้างเมืองขึ้นใหม่เป็นศูนย์กลางการปกครอง บริเวณที่เรียกว่า “แก่งหลวง” ครอบคลุมพื้นที่ในเขตของตำบลศรีสัชนาลัย ตำบลสารจิตร ตำบลหนองอ้อ ตำบลท่าชัย ส่วนตัวเมืองโบราณศรีสัชนาลัยอยู่ในเขตหมู่บ้านพระพรางค์ ตำบลศรีสัชนาลัย มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 45.14 ตารางกิโลเมตร เดิมชื่อว่า “เมืองเซลียง” แล้วเปลี่ยนชื่อเป็น “ศรีสัชนาลัย” ในบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์มีโบราณสถาน และโบราณวัตถุทั้งหมด 215 แห่ง สำรวจค้นพบแล้ว 204 แห่ง ซึ่งในการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย นักท่องเที่ยวจะต้องปฏิบัติตามระเบียบ ของทางอุทยานฯ ที่มีกฎเกณฑ์บังคับสำหรับผู้เข้าชม ทั้งในด้านการปฏิบัติตนระหว่างเข้าชมและค่าธรรมเนียมการเข้าชม และทางอุทยานฯได้มีบริการรถรางนำและวิทยากรท้องถิ่นนำชมโบราณสถานและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นแก่นักท่องเที่ยวอย่างดีที่สุด ภายใต้ขอบเขตระเบียบของอุทยาน(กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดสุโขทัย, 2555: ออนไลน์)แต่เนื่องจากกิจกรรมที่อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยจัดให้นักท่องเที่ยวและผู้รับบริการมีพื้นฐาน ที่แตกต่างกันทั้งในด้านเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สังคม ฯลฯ ย่อมมีความพึงพอใจจากการรับบริการที่แตกต่างกัน

จากการที่อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย เป็นโบราณสถานที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์แห่งหนึ่งของจังหวัดสุโขทัย ที่มีประวัติความเป็นมาอย่างยาวนาน รวมถึงได้รับการยกย่องให้เป็นเมืองมรดกโลกมีคุณค่าทางศิลปวัฒนธรรม ที่ลูกหลานชาวสุโขทัยควรอนุรักษ์ไว้เพื่อให้ชนรุ่นหลังได้ทราบความเป็นมา ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย เพื่อเป็นข้อมูลให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น ตรงตามความต้องการและความประสงค์ของนักท่องเที่ยวต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยจะทำให้ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ ศรีสัชนาลัย เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้รับใช้เป็นฐานความรู้ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปพัฒนาการบริการให้สอดคล้องและเป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สามารถใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์อื่นๆของประเทศไทย และการท่องเที่ยวของประเทศไทยในภาพรวม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว รวมถึงกิจกรรมนันทนาการของประเทศต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ระหว่างเดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2554 จำนวน 148,660 คน (สำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย. ข้อมูลปี พ.ศ. 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้ามาชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มโดยเปรียบเทียบจากตารางประมาณการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie;&Morgan) ที่ประชากรจำนวน 148,660 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้มากกว่าที่กำหนดไว้จากตารางคือ 400 คน และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident sampling)

ตัวแปรที่ควรศึกษา แบ่งได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว** หมายถึง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ ศรีสัชนาลัย ในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านการจัดการและการดำเนินการ หมายถึงการจัดการและการดำเนินการภายใน อุทยานประวัติศาสตร์ ศรีสัชนาลัย

1.2 ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึงบุคคลที่ทำงานภายในอุทยานประวัติศาสตร์ ศรีสัชนาลัยที่มีหน้าที่ต่อการให้บริการนักท่องเที่ยว

1.3 ด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อม ห้องน้ำ ร้านอาหาร เครื่องดื่ม ร้านขายของที่ระลึก เส้นทางการเดินทางและป้ายบอกทางในอุทยาน ประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย

1.4 ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม หมายถึง ความงดงาม อายุของอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย เทคนิคการผลิตของสถาปัตยกรรม ความประณีตงดงามแสดงถึงขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี และความประทับใจในทางศิลปกรรม

2. **อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย** หมายถึง อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ที่ตั้งอยู่ที่ ตำบลเมืองเก่า บริเวณที่เรียกว่า “แก่งหลวง” ห่างจากตัวอำเภอศรีสัชนาลัยลงมาทางอำเภอสวรรคโลก 11 กิโลเมตร หรือห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 550 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ในเขตของตำบล ศรีสัชนาลัย ตำบลสารจิตร ตำบลหนองอ้อ ตำบลท่าชัย ส่วนตัวเมืองโบราณศรีสัชนาลัยอยู่ในเขต หมู่บ้านพระปรารค์ ตำบลศรีสัชนาลัย มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 45.14 ตารางกิโลเมตร เดิมชื่อว่า “เมืองเชลียง” แล้วเปลี่ยนชื่อเป็น “ศรีสัชนาลัย” ในสมัยกษัตริย์ราชวงศ์พระร่วงขึ้นครองกรุงสุโขทัย และได้สร้างเมืองขึ้นใหม่เป็นศูนย์กลางการปกครองแทนเมืองเชลียง ในบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์ มีโบราณสถาน และโบราณวัตถุทั้งหมด 215 แห่ง สำรวจค้นพบแล้ว 204 แห่ง โบราณสถานที่ สำคัญ ๆ ได้แก่

2.1 วัดพระศรีรัตนมหาธาตุเชลียง

2.2 วัดชมชื่น

2.3 กำแพงเจ้าจันทน์

2.4 วัดโคกสิงคาราม

2.5 วัดนางพญา

2.6 วัดสวนแก้วอุทยานใหญ่

- 2.7 วัดเจติยเจ็ดแถว
- 2.8 วัดช้างล้อม
- 2.9 วัดเขาพนมเพลิง
- 2.10 วัดเขาสุวรรณคีรี
- 2.11 วัดกุฎีราย
- 2.12 เตาสังคโลก

3. เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่แสดงถึงเพศของนักท่องเที่ยวที่เข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย แบ่งเป็น

- 3.1 ชาย
- 3.2 หญิง

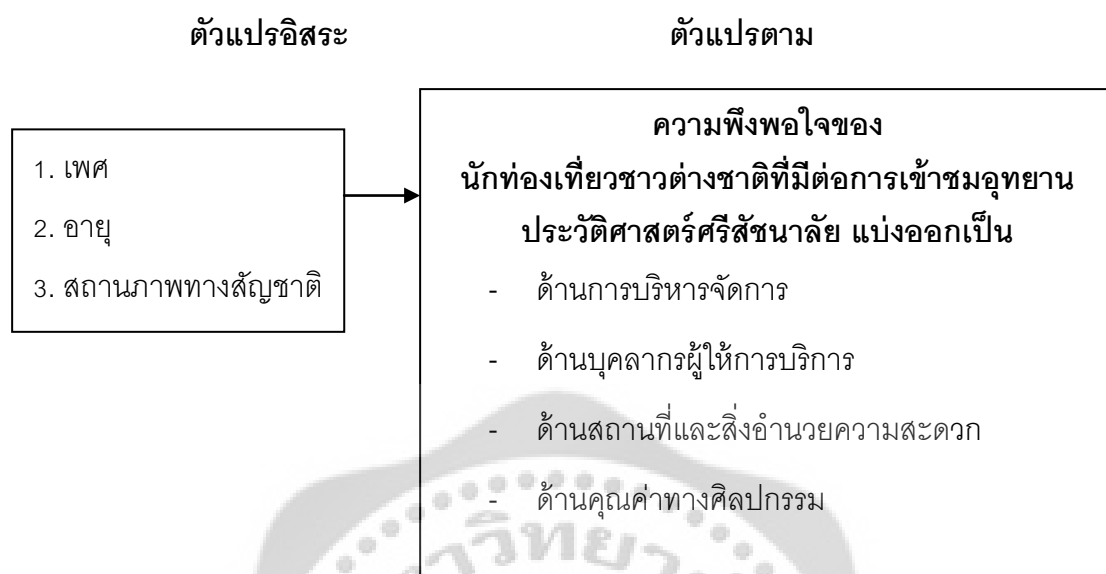
4. อายุ หมายถึง ช่วงอายุเต็มของนักท่องเที่ยวที่เข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย แบ่งออกเป็น 3 ช่วง คือ

- 4.1 อายุ 16-30 ปี
- 4.2 อายุ 31-45 ปี
- 4.3 อายุ 46-60 ปี
- 4.4 มากกว่า 61 ปี

5. สถานภาพทางสัญชาติ หมายถึง สถานภาพทางสัญชาติตามทวีปของนักท่องเที่ยวที่เข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย แบ่งออกเป็น 4 ทวีป คือ

- 5.1 ทวีปเอเชีย
- 5.2 ทวีปยุโรป
- 5.3 ทวีปอเมริกา
- 5.4 ทวีปออสเตรเลีย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยแตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยแตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพทางสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
4. แนวความคิดเกี่ยวกับจุดสนใจเพื่อการท่องเที่ยว
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งนันทนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์
6. ประวัติความเป็นมาของอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 7.1 งานวิจัยต่างประเทศ
 - 7.2 งานวิจัยในประเทศ

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543: 19) และมีนักวิชาการและนักจิตวิทยาให้ความหมายไว้ดังนี้

กองนโยบายและแผน สำนักคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ (2543: 15) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคล หรือการทำงานนั้น ๆ

นาวาอากาศตรีหญิงมารีนา ลีตะฐาน (2544:10) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึกซึ่งจัดเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละบุคคลซึ่งบางครั้งมองเห็นได้ยาก

จารุศรี ศิริอังกาวุธ (2545: 8) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้าน ความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเหตุผลเสมอไปหรือกล่าวได้ว่าความพึงพอใจ

เป็นเพียงปฏิกิริยา ด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ที่แสดงออกมา (Yield) ในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative)

ประคอง พานิชกุล (2553: 9) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมซึ่งค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่นความรู้สึก ดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับ

สุริษา ดำรงค์ศรี (2554: 7) สรุปความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกความประทับใจ การมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นๆ ก็จะแสดงออกมาทางพฤติกรรม

จากความหมายข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งและสามารถแสดงออกมาได้ทางพฤติกรรม ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ที่ได้รับของแต่ละบุคคล

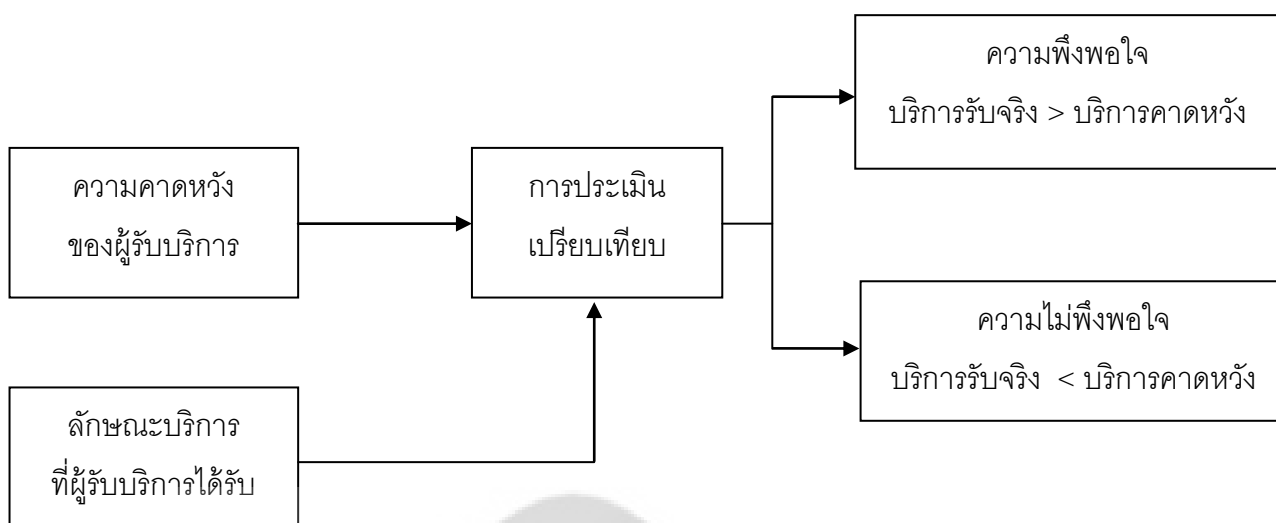
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวความคิดของนักการตลาดที่พบบนนิยามซึ่งแบ่งออกเป็น 2 นัย คือ

ความหมายนัยที่ 1 เป็นความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลักให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง

ความหมายนัยที่ 2 เป็นความหมายของผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของสถานการณ์หลายๆอย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่งหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าความพึงพอใจหมายถึงการประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

โอลิเวอร์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543: 19; อ้างอิงจาก Oliver. 1980: 460A) ได้ให้ความหมายว่า ภาวะการแสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อและการใช้สินค้าและบริการซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งจูงใจที่ลูกค้าคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของลูกค้า ในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มา : จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. หน้า 19.

ปราโมทย์ เลิศจิตกรารุณ (2550: 10) สรุปความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการได้ว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่างๆ ของบุคคลตามความรู้สึก ความเข้าใจที่ต้องการให้เป็นไปตามเป้าหมาย ที่คาดหวังไว้ โดยเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงมากกว่า หรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกเกิดความพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับตามปัจจัยแวดล้อมและเงื่อนไขของการบริการใน แต่ละครั้งได้

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มีปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สาทิศย์ จีนาภักดิ์. 2550: 10) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay)

ของผู้รับบริการทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการ กับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยืมข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับการตรวจเช็คเครื่องยนต์และเติมลมฟรีลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการที่สถานีบริการน้ำมันนั้นอีกพร้อมทั้งมีการบอกกล่าวให้กับญาติหรือเพื่อนๆ มาใช้บริการที่นี่ด้วย

สำหรับความไม่พึงพอใจหรือความไม่ประทับใจเป็นการแสดงความขุ่นข้องใจ อารมณ์ไม่ดี เนื่องจากการไม่ได้รับการบริการที่ดีซึ่งถือว่าไม่ตรงกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ (ปราโมทย์ เลิศจิตกรารุณ. 2550: 11)

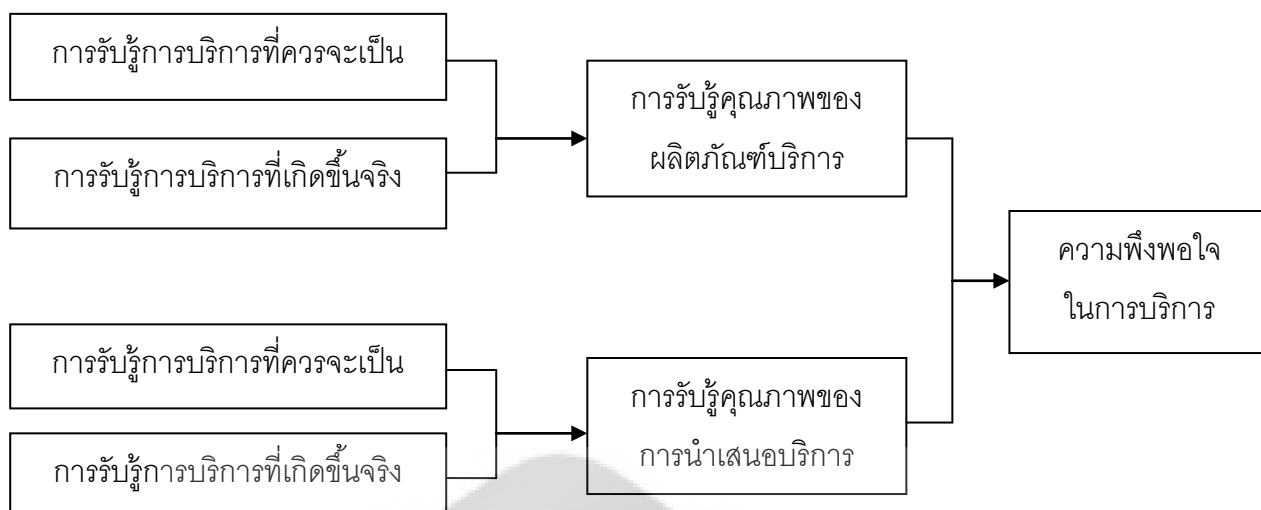
องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความ พึงพอใจ อาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้โดย จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543: 25 - 26) แบ่งองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการออกเป็น 2 ประการดังนี้

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้ำ ภัตตาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำ ต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และ ปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานการ ใช้ ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยเหลือเรื่องระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

ดังภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ที่มา: จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. หน้า 26.

จากภาพประกอบ 4 จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าว ย่อมนำมาซึ่งความพึงพอใจในการบริการนั้นหากเป็นไปในทางตรงกันข้าม การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับ การรับรู้สิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจ ต่อผลิตภัณฑ์บริการและการนำเสนอบริการนั้นได้

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการถือว่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ปรวาโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550: 11) ตามที่ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543: 21) ได้อธิบายความสำคัญ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ลูกค้าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

1.2 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับลูกค้า การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ อันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และส่งผลให้กิจการบริการประสบความสำเร็จในที่สุด

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของลูกค้า ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้าสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อการแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้ การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลาย ๆ สถานการณ์ทุกวันนี้นี้ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ ในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้า ยิ่ง ๆ ขึ้นไป ในการตอบสนองของความต้องการของลูกค้าและการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าให้ใช้บริการต่อไป

ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550: 13) สรุปว่า ความพึงพอใจในการบริการ มีความสำคัญ ทั้งสองลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ที่มีส่วนสัมพันธ์ซึ่งกันและกันที่จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญเป็นอย่างมากและถือว่่าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการซึ่งองค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ 2 ลักษณะ คือความสำคัญต่อผู้ให้บริการและความสำคัญต่อผู้รับบริการโดยความพึงพอใจของผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเพราะเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ และเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงาน ส่วนความสำคัญต่อผู้รับบริการ คือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีและช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ

แนวความคิดเกี่ยวกับนันทนาการเพื่อการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยว ถือเป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง (Outdoor recreation) ประเภทหนึ่ง ที่สร้างความสนุกสนาน เพลิดเพลินและพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น เป็นการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ อีกทางหนึ่ง ซึ่งปัจจุบันกำลังได้รับความนิยมจากบุคคลทั่วไปอย่างแพร่หลาย นอกจากการท่องเที่ยวจะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความรู้ ประสบการณ์ สร้างความประทับใจและซาบซึ้งในสิ่งที่ตนเองได้สัมผัสแล้ว การท่องเที่ยวยังเป็นการสร้างเศรษฐกิจของคนในชุมชนนั้นๆ ด้วยเป็นการกระจายรายได้ให้แก่ท้องถิ่น เป็นการสร้างงานให้กับคนในพื้นที่ โดยไม่ต้องเดินทางไปทำงานในเมืองหลวง หรือที่อื่น ๆ จะเห็นได้ว่า กิจกรรมการท่องเที่ยวให้ประโยชน์ในทุก ๆ ด้าน ที่เห็นได้เด่นชัดและใกล้ตัวมากที่สุด คือ การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์และสร้างความสุขให้กับตนเอง ซึ่งถือว่่าเป็นกิจกรรมนันทนาการ (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544: 120-121)

กิจกรรมนันทนาการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านศิลปะและดนตรี หมายถึง กิจกรรมที่แสดงศิลปะและดนตรี รวมถึงกระบวนการผลิตศิลปะและดนตรี ที่เป็นแหล่งรวบรวมผลงานทางด้านนี้ เช่น พิพิธภัณฑน์ โรงละคร ศูนย์วัฒนธรรม หอศิลป์ โรงภาพยนตร์ สังคีตศาลา เป็นต้น
2. ด้านวรรณกรรมและประวัติศาสตร์ หมายถึง กิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการศึกษาทางด้านวรรณกรรมและประวัติศาสตร์ เช่น วัด โบราณสถาน หอสมุดแห่งชาติ หอสมุดประชาชน อุทยานประวัติศาสตร์ สถานที่ทางประวัติศาสตร์ ทางด้านวรรณกรรม เช่น อนุสาวรีย์สุนทรภู่ หลักศิลาจารึก เมืองโบราณ เป็นต้น
3. ด้านการติดต่อสื่อสาร คมนาคม หมายถึง กิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นในด้านกิจกรรมการติดต่อสื่อสาร คมนาคม เช่น ทักษะการระบบสถานีวิทยุ โทรทัศน์ สถานีรถไฟ ท่าเรือ ท่าอากาศยาน เป็นต้น
4. ด้านสถานที่ราชการ เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการศึกษาการบริหารหน่วยงานขององค์กรภาครัฐ เพื่อให้เข้าใจการดำเนินงานของราชการ เช่น ทำเนียบรัฐบาล รัฐสภา กระทรวง ทบวง กรม โรงเรียน ศาลากลางจังหวัด โรงพยาบาล ค่ายทหาร เป็นต้น
5. ด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการศึกษา เรียนรู้ สัมผัส เข้าใจ ในธรรมชาติและสภาพแวดล้อม อันจะก่อให้เกิดความซาบซึ้งใจ ประทับใจและก่อให้เกิดการอนุรักษ์ธรรมชาติ เช่น การท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนสัตว์ สวนรุกขชาติ สวนพฤกษศาสตร์ เขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่า ป่าเขา ลำธาร ทรัพยากรธรรมชาติที่หายาก เช่น ถ้ำ น้ำพุ หินงอก หินย้อย พันธุ์ไม้ เป็นต้น
6. ด้านโรงงานและสถานที่เพื่อการผลิต เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่เน้นการศึกษากกรรมวิธี กระบวนการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม หรืออุตสาหกรรมท้องถิ่น เช่น ฟาร์ม สิ่งทอ เครื่องเงิน กระดาษ ผลิตภัณฑ์ผ้า เป็นต้น
7. ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เช่น พิพิธภัณฑน์วิทยาศาสตร์ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ท้องฟ้าจำลอง นิทรรศการทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เป็นต้น
8. แหล่งพัฒนาสุขภาพอนามัย เช่น ศูนย์กีฬา ศูนย์สุขภาพ

กิจกรรมการท่องเที่ยว ถึงแม้จะไม่ใช่ว่าปัจจัยที่คนเรามีความต้องการ แต่การท่องเที่ยว ก็เป็นเรื่องของการพักผ่อนหย่อนใจเป็นกิจกรรมนันทนาการ เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาของมนุษย์ ในการเสริมสร้างประสบการณ์และแนวความรู้ใหม่ ๆ ได้พบ ได้เห็นและได้สัมผัสกับธรรมชาติและวิถีชีวิตที่เป็นอยู่โดยตรงกิจกรรมการท่องเที่ยวสามารถทำให้คลายความเครียด หายจากการเหน็ดเหนื่อยที่มีต่อ งานในหน้าที่ประจำเป็นการสร้างสรรค์แนวความคิดเกิดความสามัคคีในหมู่คณะและเห็นถึงคุณค่าของ

แหล่งวัฒนธรรม ประเพณีนั้นทนทานการด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวเนื่องว่ามีความสำคัญยิ่งต่อสังคม และประเทศชาติ และยังเป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อชีวิต ช่วยสร้างให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีสุขภาพที่สมบูรณ์แข็งแรง มีบุคลิกภาพที่ดี นอกจากนี้ยังส่งเสริมให้สังคมมีความเข้มแข็ง มีความสามัคคีเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันของกลุ่ม ชุมชน ท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศ กิจกรรมนั้นทนทานการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่คนทุกคนพึงตัดสินใจกระทำ และมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตที่จะอยู่ได้เป็นปกติอย่างมีความสุข (สุนทรดี นิมนต์พันธ์. 2554: 80-86)

แนวความคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ความหมายของการท่องเที่ยว

“การท่องเที่ยว” เป็นกิจกรรมที่กำลังได้รับความนิยมในกลุ่มประชากรโลกโดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมกลางแจ้งอย่างหนึ่งที่มีกิจกรรมหลายๆ อย่างรวมเข้าด้วยกัน อันเป็นกระบวนการทางนั้นทนทานการที่เกิดขึ้นในยามว่างโดยมีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้องของทั้งนี้ผู้เดินทางจะต้องเดินทางจากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศโดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการทางกายภาพก่อให้เกิดคุณค่าทางการพัฒนาอารมณ์ จิตใจและร่างกาย ทั้งนี้ทั้งนั้น การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคล ชุมชน สังคม ทั้งทางด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรม(อมรรัตน์ กนกแก้ว. 2549: 1)

ในทางสังคมวิทยาการท่องเที่ยวนั้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relation) ระหว่างบุคคลซึ่งปกติไม่เคยได้พบกันมาก่อน
2. เป็นการเผชิญหน้าระหว่างวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน (Confrontation) ในกลุ่มชาติพันธุ์ วิถีชีวิต ภาษา ความแตกต่างกันในด้านเศรษฐกิจ
3. พฤติกรรมของกลุ่มคนที่ต้องการผ่อนคลาย (Release) จากความตึงเครียดทางสังคมและเศรษฐกิจในชีวิตประจำวัน
4. พฤติกรรมของคนต่างถิ่นที่ประสานกันระหว่างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่คนได้รับจากการดำรงชีพ

ความหมายของการท่องเที่ยว

สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 17) กล่าวว่า การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการนั้นทนทานการรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่างที่มีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้องโดยเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งมักหมายถึงที่อยู่อาศัยไปยังอีกที่หนึ่งมักถือเป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมโดยมี

แรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม วิถีประเพณีและด้านสถานะเพื่อการยอมรับนับถือ

ปราโมทย์ เลิศจิตกรารุณ (2550: 16) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่าหมายถึง คำว่าการท่องเที่ยวมีความหมายที่กว้างขวางมิได้เพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อความสนุกสนานเท่านั้นแต่ยังหมายถึงการเคลื่อนย้ายของประชากรแห่งหนึ่งไปสู่อีกแห่งหนึ่งรวมทั้งการเดินทางภายในประเทศและต่างประเทศด้วย

วิมลวรรณ สุทธิบุตร (2551: 17) ให้ความหมายของการท่องเที่ยวว่า หมายถึง การเดินทางที่มีเงื่อนไขอยู่ 3 ประการ คือ

1. ต้องเป็นการชั่วคราว
2. ต้องเป็นไปตามความพอใจของผู้เดินทาง
3. ต้องมิใช่เพื่อรับสินจ้างในการนั้น

พระมหาบุญพิเศษฐิ์ จันทร์เมือง (2553: 12) ให้ความหมายว่าการท่องเที่ยวเป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราวเดินทางด้วยความสมัครใจเพื่อความบันเทิงรื่นเริงใจ เยี่ยมญาติ เพื่อการศึกษา ศาสนา กีฬา เพื่อติดต่อธุรกิจตลอดจนรวมถึงการประชุมสัมมนาแต่มิใช่เพื่อประกอบอาชีพเป็นหลักเป็นฐาน

ผู้วิจัยสรุปได้ว่าการท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งชั่วคราวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศในการพักผ่อนหย่อนใจซึ่งเป็นการเดินทางทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ โดยไม่ได้รับสินจ้างรางวัลใดในการเดินทาง

วัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยว

วรรณมา วงษ์วานิช (2539: 97) ได้แบ่งวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวออกเป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศประกอบกับความอยากรู้อยากเห็น เพื่อชมทิวทัศน์ วัฒนธรรม ประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่าง ๆ หรือท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อความสนุกสนาน เพลิดเพลิน บางครั้งเพื่อเป็นการไปเปลี่ยนบรรยากาศและสถานที่พักอาศัย การท่องเที่ยวแบบนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ สิ่งดึงดูดใจและความสนใจของสถานที่ในแต่ละแห่ง

2. การท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจเป็นการพักผ่อนหลังการเจ็บป่วย โดยจะใช้เวลาพักผ่อนให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ สถานที่ไปพักจะเลือกที่สงบ สะดวกสบาย อากาศบริสุทธิ์ เช่น ทะเล ป่า เขา ที่ห่างไกลเสียงอึกที่กครึกโครม

3. การท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรม เป็นการท่องเที่ยวที่มีจุดประสงค์ที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการท่องเที่ยวด้วย เป็นการศึกษานอกห้องเรียนที่อยู่ในแ่งมัธยมศึกษาและสังคมศึกษา เช่น ชมโบราณสถาน ศิลปะและการแสดงต่าง ๆ

4. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา การท่องเที่ยวแบบนี้มีจุดประสงค์ 2 ประการ คือ ประการแรก เป็นการไปชมการแข่งขันกีฬาที่น่าสนใจ เช่น กีฬาเทนนิส ฟุตบอล ฯลฯ การแข่งขันกีฬาถึงจะมีการย้ายสถานที่แข่งขัน ก็ยังมีผู้ติดตามชมอยู่เสมอ ประการที่สอง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเล่นกีฬาหรือออกกำลังกาย ซึ่งการท่องเที่ยวประเภทนี้ สถานที่ที่ไปจะเป็นสิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยวเช่น การเดินป่า หรือ แล่นชายหาด เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุมและการสัมมนา เป็นลักษณะของการเดินทางไปเพื่อธุรกิจ หรือสัมมนา ผู้ที่ไปมักจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งไว้เพื่อการท่องเที่ยวและสิ่งที่เป็นปัจจัยดึงดูดนักท่องเที่ยว คือ ต้องมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ มีสถานที่พักอาศัย หรือโรงแรมและระบบการคมนาคมที่สะดวก รวดเร็ว รวมทั้งมีบริการที่ดี ในการมาใช้บริการด้วย

6. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา คือ การที่บุคคลไปต่างประเทศ เพื่อศึกษาดูงาน หรือวิจัยหรือแลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัยและจะให้อยู่ในประเทศนั้นเป็นเวลานับเดือน รวมทั้งการท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาภายในประเทศด้วย

ดังนั้น การท่องเที่ยวที่นำมาปรับใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ หมายถึง ความต้องการที่จะเดินทางไปยังถิ่นอื่นด้วยวัตถุประสงค์ของคนที่มีความพร้อมและด้วยความสมัครใจ

ประเภททรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว

ภาควิชาภูมิสถาปัตยกรรม คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้แบ่งประเภทของการท่องเที่ยวไว้ในคู่มือพัฒนาภูมิทัศน์เมืองเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งเสนอต่อการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทโบราณสถาน ได้แก่ พระราชวัง สิ่งก่อสร้างและอาคารที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์
2. ประเภทศาสนสถาน ได้แก่ วัด อุโบสถ เจดีย์ เป็นต้น
3. ประเภทธรรมชาติ ได้แก่ ทะเล ชายทะเล ป่าไม้ น้ำตก น้ำพุร้อน เป็นต้น
4. ประเภทศิลปวัฒนธรรมและการศึกษา ได้แก่ พิพิธภัณฑ์ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม เป็นต้น
5. ประเภทสถานเริงรมย์ ได้แก่ โรงละครและการแสดง ย่านกิจกรรมกลางคืน เป็นต้น
6. ประเภทอุตสาหกรรมและหัตถกรรม อาจเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ทำเครื่องเงิน เครื่องจักรสาน เป็นต้น
7. ประเภทอื่น ๆ ได้แก่ สวนสัตว์ สวนสาธารณะ สวนสนุก เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้อาจเป็นแหล่งท่องเที่ยวถาวรตลอดปี อย่างสม่ำเสมอ หรือเป็นแหล่งท่องเที่ยวชั่วคราว มีเป็นบางช่วงเวลา

วรรณา วงษ์วานิช (2539: 24) ได้ให้ความหมาย “ทรัพยากรการท่องเที่ยว” ว่าหมายถึง สถานที่ท่องเที่ยว ซึ่งรวมถึงสถานที่ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมที่สะท้อนให้เห็นถึงวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นที่มีลักษณะเด่น ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว เช่น ประเพณีสงกรานต์ ประเพณีการแข่งเรือ เป็นต้น

วรรณา วงษ์วานิช (2539: 26) ได้แบ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ (Natural attractions) ทรัพยากรประเภทนี้จะเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้มากที่สุด เพราะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ อาจจะสวยงาม หรือแปลกประหลาด ซึ่งทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เกิดจากสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ แบ่งออกเป็น 4 ชนิด คือ สัตว์ป่า (Wildlife) ทิวทัศน์ (Scenery) สภาพภูมิอากาศ (Climate) ปรากฏการณ์ธรรมชาติ (Natural phenomenon)

2. ทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้น (Manufactured attractions) มีลักษณะตรงข้ามกับทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติในเมืองใหญ่ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น สถานะยกรรมย์ ศูนย์การค้า สวนสนุก โรงแรม แตกต่างกันไป บางเมืองมีสิ่งก่อสร้างเกี่ยวกับ สถาปัตยกรรมที่น่าสนใจ เช่น พระราชวัง ศาสนสถาน พิพิธภัณฑ์ ตลอดจนศิลปะและวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม ประเพณีต่าง ๆ ที่น่าสนใจ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้มาใช้บริการและมาท่องเที่ยวได้มาก เช่นกัน

ปัจจัยที่กำหนดความต้องการเดินทางของนักท่องเที่ยว

สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว (2545: 21-23) กล่าวว่าปัจจัยที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดการเดินทางท่องเที่ยวมีหลายประการได้แก่

1. สภาพเศรษฐกิจของประเทศและครอบครัว ความเจริญรุ่งเรืองทางด้านเศรษฐกิจของประเทศเป็นผลให้ประชาชนมีงานทำมีรายได้มากขึ้นสถานะทางเศรษฐกิจของครอบครัวดีขึ้นจนมีความสามารถในการใช้จ่ายและมีอำนาจในการซื้อเพิ่มมากขึ้นทั้งสินค้าอุปโภคและบริโภคสินค้าฟุ่มเฟือยทำให้มีความต้องการเดินทางเพื่อเจรจาติดต่อธุรกิจ ประชุม และสัมมนาท่องเที่ยวมากขึ้น วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวเป็นไปอย่างกว้างขวางและทางกลับกันถ้าสภาพเศรษฐกิจของประเทศและครอบครัวตกต่ำลง จะมีผลกระทบต่อการเดินทางท่องเที่ยวเป็นอย่างมากเนื่องจากการท่องเที่ยวไม่ใช่สินค้าและบริการจำเป็นถึงแม้ว่าความต้องการเดินทางท่องเที่ยวจะอยู่ในส่วนลึกของจิตใจคนทุกคนแต่ถ้ามีปัญหาเศรษฐกิจงบประมาณของครอบครัวเพื่อการท่องเที่ยวก็จะถูกตัดออก

2. สภาพทางสังคม สืบเนื่องจากความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ สภาพสังคมเมือง สังคมชนบท วิถีชีวิตและมาตรฐานความเป็นอยู่เปลี่ยนแปลงไปชีวิตประจำวันมีความเร่งรีบมากขึ้นความเอาใจใส่ซึ่งกันและกันลดน้อยลง มีความตึงเครียดทำให้ต้องการเวลาว่างและวันหยุดพักผ่อนโดยได้รับค่าจ้าง(Paid holiday)มากขึ้น นอกจากนี้การเดินทางติดต่อระหว่างประเทศทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางด้านสังคมและวัฒนธรรมมากขึ้น (Social-culture exchanges) โดยเฉพาะการรับเอาวัฒนธรรมตะวันตกซึ่งเห็นว่าการหยุดพักผ่อนท่องเที่ยวเป็นสิ่งสำคัญส่วนหนึ่งในการดำรงชีวิต ปัจจุบันการเดินทางท่องเที่ยวมีการเคลื่อนไหวมากแรงจูงใจให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวมีมากมาย เช่น ความต้องการการพักผ่อนทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจอย่างแท้จริง ความอยากรู้อยากเห็นวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของเทศที่ตนไม่รู้จัก การไปเยี่ยมญาติ สถานที่เกิด ไปแสวงบุญ ไปติดต่อการงานธุรกิจตลอดจนการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสร้างชื่อเสียงและยกระดับฐานะเกียรติภูมิให้สูงขึ้นนอกจากนี้สภาพภูมิศาสตร์ที่ต่างกันจะทำให้กิจกรรมการท่องเที่ยวต่างกันด้วยและที่จุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวถ้ามีความสามารถในการเข้าถึงที่ดีมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพียงพอกับนักท่องเที่ยวก็จะสามารถจูงใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาได้มากขึ้น

3. ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการขนส่งและการสื่อสารช่วยให้การเดินทางสะดวกรวดเร็วและปลอดภัย การสื่อสารเร็วฉับพลันโดยอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยและระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย (Internet) ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถจัดรายการเดินทางท่องเที่ยวของตนเองได้อย่างง่ายดายสามารถจองตั๋วเครื่องบินโรงแรมได้ทั่วโลกโดยใช้เวลาไม่นานนักความเจริญก้าวหน้าในลักษณะนี้ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเตรียมตัวเดินทางท่องเที่ยวได้ในระยะสั้น ระยะเวลาของการเดินทางอาจสั้นลงแต่สามารถทำให้เดินทางได้บ่อยครั้งขึ้นได้

4. ความพร้อมของอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism supply) ได้แก่ สายการบินและยานพาหนะอื่นๆโรงแรมและที่พักแบบต่างๆร้านอาหาร แหล่งท่องเที่ยว การบริการของบริษัทนำเที่ยว ร้านจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ฯลฯ จะช่วยให้นักท่องเที่ยวตัดสินใจเดินทางได้เร็วขึ้นและได้รับการบริการที่พอใจ

5. นโยบายของรัฐและกฎระเบียบของประเทศในการส่งเสริมสนับสนุนหรือหยุดยั้งการท่องเที่ยว ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายด้านการเมืองการปกครองประเทศและท้องถิ่น กฎระเบียบในการผ่อนผันการเข้าออกประเทศจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกมากขึ้นและเป็นด่านแรกในการสร้างความประทับใจหรือไม่ประทับใจแก่นักท่องเที่ยวรวมทั้งอัยาศัยไมตรีในการต้อนรับด้วย

แรงจูงใจทางการท่องเที่ยว

แมคคินทอชและโกด์ต์เนอร์ (ชาติชาย เทพแบ่ง. 2538: 26; อ้างอิงจาก McIntosh; &Goeldner. 1986: 124-125) หมายถึงสิ่งกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวออกเดินทางท่องเที่ยวเพื่อสนอง

ความต้องการของตนเอง ตามปกตินักท่องเที่ยวจะเดินทางหรือไม่ยอมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ (Motivation) ที่สำคัญดังนี้ คือ

1. สิ่งจูงใจทางกายภาพ (Physical motivation) ได้แก่ สิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับการพักผ่อน ร่างกายและจิตใจ
2. สิ่งจูงใจทางวัฒนธรรม (Cultural motivation) ได้แก่ ความปรารถนาที่อยากจะรู้จักผู้อื่น เช่น เรื่องราวเกี่ยวกับดนตรี ศิลปะ ศาสนา และนาฏศิลป์
3. สิ่งจูงใจระหว่างบุคคล (Interpersonal motivation) ได้แก่ ความปรารถนาที่อยากจะรู้จักผู้อื่น ได้พบปะกับคนใหม่ๆ
4. สิ่งจูงใจด้านสถานภาพและชื่อเสียง (Status and prestige motivation) ได้แก่ ความต้องการพัฒนาตนเองและแสดงความสำคัญของตนเอง เช่น การเดินทางทำธุรกิจ การประชุม การศึกษา

แนวความคิดเกี่ยวกับจุดสนใจเพื่อการท่องเที่ยว

จุดสนใจเพื่อการท่องเที่ยว เป็นศูนย์กลางในด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมประสบการณ์ชีวิต มีรูปแบบที่น่าสนใจ หรือเรียกว่า “จุดสนใจเพื่อการท่องเที่ยว (Tourism attraction)” ที่หลากหลายดังที่ สมบัติ กาญจนกิจ (2544: 92-95) ได้กล่าวสรุปไว้โดยแบ่งได้ดังนี้

1. สิ่งแวดล้อมที่สร้างขึ้น (The Built environment)

หมายถึง สิ่งดึงดูดความสนใจ ที่มนุษย์ได้สร้างขึ้นจากแรงบันดาลใจ ทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบันซึ่งศูนย์กลางสถานที่ หรือสิ่งประดิษฐ์ ตลอดจนวัฒนธรรม ความเชื่อ สามารถจำแนกออกเป็น รูปแบบต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 สิ่งประดิษฐ์ทางอุตสาหกรรม (Industrial archeology) ซึ่งถือเป็นจุดเด่นสำหรับ นักท่องเที่ยว ทัศนศึกษาทั้งในและต่างประเทศ ได้แก่ เขื่อนเก็บน้ำ อู่ต่อเรือ โรงงานผลิตน้ำตาล นิคมอุตสาหกรรม เป็นต้น

1.2 สิ่งดึงดูดความสนใจทางประวัติศาสตร์ (Historical attraction) ได้แก่ พระบรมมหาราชวัง พระราชวังจักรพรรดิ ราชวงศ์หมิง อุทยานประวัติศาสตร์อยุธยา กรุงวอชิงตัน ดีซี เป็นต้น

1.3 พิพิธภัณฑ์สถาน (Museums) เป็นสถานที่ที่แสดงให้ความรู้ ความเข้าใจ ทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคตกาลแก่ประชาชนโดยมีวัตถุประสงค์รวมและเฉพาะที่แตกต่างกัน เช่น พิพิธภัณฑ์สถานทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี ทางศิลปวัฒนธรรม ทางอุตสาหกรรมวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี

1.4 วัฒนธรรมพื้นบ้าน (Folk way customs) เป็นวิถีชีวิตและระเบียบประเพณีของท้องถิ่นที่มีเสน่ห์และมีรูปแบบเอกลักษณ์เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยว ได้แก่ เทศกาลสงกรานต์ การแต่งกายของภาคต่าง ๆ ของไทย

1.5 จุดสนใจทางการเมือง (Political attraction) เมืองหลวง หรือนครเก่าแก่ที่มีความสำคัญบทบาททางการเมือง ก็เป็นจุดดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว รวมถึงสถานที่สำคัญทางการเมือง เช่น กรุงวอชิงตัน ดีซี ทำเนียบขาว กรุงมอสโก พระราชวังแวร์ซายส์ นครปักกิ่ง เป็นต้น

1.6 จุดสนใจทางศาสนา (Religion attractions) ศาสนาเป็นที่พึ่งและยึดเหนี่ยวทางจิตใจของมวลมนุษยชาติ คือ สถานที่สำคัญทางศาสนา จึงได้มีการก่อสร้างสถานที่ด้วยงานศิลปะสถาปัตยกรรมที่สวยงาม เป็นที่สนใจและดึงดูดใจนักท่องเที่ยว เช่น วัดพระศรีรัตนศาสดาราม กรุงวาติกัน โบสถ์ กรุงเยรูซาเลม นครเมกกะ โบสถ์น็อทร์-ดาม ประเทศฝรั่งเศส เป็นต้น

1.7 สถาปัตยกรรม (Architecture) สิ่งก่อสร้างที่เป็นที่พำนักอาศัย หรืองานศิลปะงานสถาปัตยกรรม เป็นจุดสนใจของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี เช่น ตึกสูงระฟ้าของนครหลวงต่าง ๆ นครซานฟรานซิสโก นิวยอร์ก ฮองกง สิงคโปร์ สถาปัตยกรรมตามยุคสมัยของแต่ละประเทศ เช่น สถาปัตยกรรมไทย โรมันร่วมสมัย โกธิก เรเนสซองส์ เป็นต้น

1.8 ศูนย์กลางการค้า (Shopping centre) การซื้อสินค้าที่นิยมของที่ระลึก สินค้าพื้นเมือง ก็เป็นจุดดึงดูดความสนใจมากแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมค่อนข้างสูงทำให้ตลาดท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้สร้างศูนย์การค้าที่มีความทันสมัย มีสินค้าที่หลากหลายมาบริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น กรุงเทพมหานคร ฮองกง สิงคโปร์ นครปารีส นิวยอร์ก ซิดนีย์ เป็นต้น

2. กิจกรรมทางวัฒนธรรม (Cultural activities)

ประเพณีวัฒนธรรมและกิจกรรมที่ส่งเสริมทางวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดการแสดงออกทางวัฒนธรรมและอารยธรรมทางมวลมนุษยกรุ่มต่าง ๆ แบ่งออกได้เป็น งานเทศกาลศิลปหัตถกรรมดนตรี ประเพณีและชีวิตพื้นบ้าน

2.1 เทศกาล (Festivals) นักท่องเที่ยวสนใจเทศกาลต่าง ๆ เพื่อความสนุกสนานตื่นเต้น เล่นเกม เช่น เทศกาลสงกรานต์ ลอยกระทง แห่บั้งไฟ ปีใหม่ งานฉลอง มาดิกราส์ในกรุงนิวยอร์ก ลินส์ เทศกาลฮ็อกไทเบอร์เฟสต์ ในมิวนิค เทศกาลคริสต์มาสของชาวคริสต์ เทศกาลไหว้พระจันทร์ของชาวจีน เป็นต้น

2.2 ศิลปะ (Arts) นักท่องเที่ยวให้ความสนใจเดินทางท่องเที่ยวเพื่อชมศิลปะเช่น ภาพวาด รูปปั้นและสลัก ภาพเขียน สถาปัตยกรรม หรือแหล่งผลิตทางศิลปหัตถกรรม โดยจัดเป็นเทศกาลศิลปหัตถกรรม เพื่อดึงดูดความสนใจ เช่น ในยุโรป สหรัฐอเมริกาและไทย เช่น เทศกาลศิลปะ

เอดินเบอร์อะในสก๊อตแลนด์ เทศกาลดนตรีในนครเวียนนา สัปดาห์แห่งศิลปะหัตถกรรมศิลปะอาชีพ เป็นต้น

2.3 งานหัตถกรรม (Handicrafts) เช่นงานหัตถกรรมของชาวเขาชาวเกาะ เครื่องปั้นดินเผาของชาวอินเดียแดง งานแกะสลัก เครื่องเฟอร์นิเจอร์ เครื่องเงิน เครื่องเงิน เครื่องหนัง เครื่องประดับ อัญมณี ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้ประเทศไทยมีชื่อเสียงไปทั่วโลก เพราะมีช่างทางหัตถกรรมที่มีความละเอียดอ่อนวิจิตรพิสดาร ดังนั้น งานทางด้านหัตถกรรม จึงเป็นกิจกรรมวัฒนธรรมที่เป็นจุดดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวที่สำคัญประเภทหนึ่ง

2.4 ดนตรีและการเต้นรำ (Music and Dance) ดนตรีและเต้นรำ เป็นจุดดึงดูดความสนใจ สำหรับนักท่องเที่ยวไม่แพ้กิจกรรมวัฒนธรรมประเภทอื่น ๆ เช่น การฟ้อนรำและรำวงของไทย การเต้นแบบโพลินีเซียนของฮาวาย การเต้นบัลเล่ต์ โอเปร่า การเต้นรำนานาชาติของชาวเกาหลี ญี่ปุ่น และชาวยุโรป เป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวนานาชาติ เป็นต้น

2.5 ประเพณีและวิถีชีวิตพื้นบ้าน (Native life and customs) นักท่องเที่ยวต่างชาติและในประเทศมีความสนใจเป็นพิเศษ เกี่ยวกับวิถีชีวิตและการแต่งกายของชาวบ้านในท้องถิ่นนั้นหรืออาจเรียกว่า ประเพณีและชีวิตพื้นบ้าน ตัวอย่างเช่น กรุงเทพมหานคร ในอดีตเคยมีคูคลองมากมายการคมนาคมก็ต้องสัญจรกันทางน้ำ นักท่องเที่ยวจึงสนใจชีวิตชาวบ้านริมคลอง หรือสนใจวิถีชีวิตการแต่งกายของชาวเขา ชาวเล ชาวเกาะ ในต่างประเทศก็เช่นเดียวกัน นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจชีวิตพื้นบ้านตามชนบท หรือ กลุ่มชนกลุ่มน้อยที่มาอยู่รวมกันในสหรัฐอเมริกา ก่อตัวเป็น China Town, Little Tokyo, Korea Town และ Solwang ของชาวต่างชาติ เป็นต้น

2.6 ภาษา (Language) นักท่องเที่ยวที่มีความสนใจจุดหมายปลายทางว่า ประเทศนั้นสามารถสื่อสารความเข้าใจกันได้ดีหรือไม่ ดังนั้น ภาษากลาง เช่น ภาษาอังกฤษ จีน สเปนและญี่ปุ่นจึงมีบทบาทสำคัญและเป็นตัวแปรในการเลือกจุดหมายปลายทางด้วย นอกเหนือจากเรื่องความมั่นคงและปลอดภัย ปัจจุบันสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ได้จัดโปรแกรมพิเศษ หรือปิดภาคฤดูร้อนไปศึกษาด้านภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรมในประเทศต่าง ๆ เช่นกัน จึงเป็นการเปิดโอกาสการท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้และประสบการณ์ชีวิต

3. จุดสนใจทางศาสนา (Religion attractions)

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวจำนวนมาก นับเป็นสิบล้านคน เดินทางไปสถานที่สำคัญทางศาสนาในแต่ละปีมีจำนวนมาก ทั้งนี้เพราะต้องการมีโอกาสชม สัมผัสกับสถานที่ที่สำคัญ ที่เป็นจุดเริ่มต้น การเผยแพร่ทางศาสนา หรือเป็นต้นกำเนิดของศาสนาต่าง ๆ เช่น เมืองเมกกะ เป็นศูนย์กลางศาสนาอิสลาม เมืองเยรูซาเลมของศาสนายิว และศาสนาคริสต์ กรุงวาติกัน ที่สำคัญของคริสต์ศาสนานิกายโรมันคาทอลิก หรือไปอินเดียและเนปาล เพื่อไปสถานที่สำคัญทางพุทธศาสนา

เช่นเดียวกับการมาประเทศไทย เพราะเป็นประเทศที่ยังมีความเจริญรุ่งเรืองเรื่องทางพุทธศาสนามากกว่าที่อื่นใดทั่วโลกในปัจจุบัน นอกจากนี้ นักท่องเที่ยวยังได้เลือกที่จะใช้เวลาว่างขณะท่องเที่ยว ณ ประเทศจุดหมายปลายทางเยี่ยมชมสถานที่สำคัญทางศาสนา เช่น วัด โบสถ์ เพื่อการศึกษาเรียนรู้เปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนเองชอบศรัทธาอีกด้วย

4. จุดสนใจทางการเมือง (Political attractions)

การเมืองการปกครองเป็นสิ่งสำคัญและทำให้มนุษย์มีความคิด วิถีชีวิต ความเชื่อและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวจำนวนมากมีความสนใจเป็นพิเศษที่อยากจะรู้ถึงวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของประชากรที่มีระบบการปกครองที่แตกต่างไปจากตน ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา การปกครองสามระบบการปกครองได้แก่ โลกเสรีประชาธิปไตย คอมมิวนิสต์และสังคมนิยม ซึ่งก็เป็นไปด้วยความลำบาก ครั้นกลุ่มประเทศคอมมิวนิสต์แตกสลายลงไป ประเทศกลุ่มเสรีประชาธิปไตยต่างก็นิยมสนใจที่จะไปท่องเที่ยวในยุโรปตะวันตก รัสเซียและรวมถึงสาธารณรัฐประชาชนจีนในกรณีนี้ประเทศฮ่องกง ซึ่งตกอยู่ในความปกครองของอังกฤษมากกว่า 150 ปี และในวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2540 ได้มีการโอนอำนาจการปกครองคืนจีน จึงเกิดเป็นความสนใจของคนทั่วโลกและก่อให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างมหาศาลในทำนองเดียวกันประเทศที่มีความไม่มั่นคง ปลอดภัยทางการเมืองกลับเป็นปัจจัยที่สำคัญ ที่ทำให้นักท่องเที่ยวมีความลังเลใจ หรือเล็งเห็นไม่เข้าไปท่องเที่ยวทัศนศึกษา เช่น พม่า กัมพูชา เป็นต้น

5. จุดสนใจทางวิทยาศาสตร์ (Science attractions)

ในทางวิทยาศาสตร์ เมื่อดูเกี่ยวกับผังเมือง พบว่า เมืองที่มีชื่อเสียงในด้านความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ หรือมหาวิทยาลัยที่มีชื่อเสียงทางด้านนี้ ก็จะเรียกความสนใจให้กับนักท่องเที่ยวได้มากที่สุดทีเดียว เช่น ยูซีแอลเอ มหาวิทยาลัยในแคลิฟอร์เนีย หรือ เทกซอน เมืองวิทยาศาสตร์ในเกาหลี เป็นต้น

6. ธรรมชาติทางกายภาพ (Physical nature attractions)

สิ่งที่เป็นธรรมชาติในด้านกายภาพนั้น ส่วนใหญ่เป็นสถานที่ ที่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติที่นำมาพัฒนา ปรับปรุง เช่น อุทยานแห่งชาติแกรนด์แคนยอน เยลโลว์สโตน อุทยานแห่งชาติ หรือ ไดโนเสาร์ เนชั่นปาร์ค ในมลรัฐโคโลราโด หรือเมืองโรโตกัว ที่มีทัศนียภาพพิเศษ มีน้ำพุร้อน โคลนร้อน ทำให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวของนิวซีแลนด์ เช่นเดียวกับ หาดหินดำ ในอุทยานแห่งชาติตระกูลเตา แพะเมืองผีจังหวัดแพร่ ที่มีการกัดเซาะหินและดิน ทำให้เป็นแคนยอน สำหรับนักท่องเที่ยวได้

7. จุดสนใจทางภูมิอากาศ (Climate attractions)

ภูมิอากาศมีส่วนช่วยในการตัดสินใจให้เกิดการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่นฤดูร้อนเป็นการสร้างบรรยากาศให้คนท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ ผู้อยู่ในโซนอากาศหนาวจะท่องเที่ยวไปยังประเทศที่มีอุณหภูมิอบอุ่น หรือเขตเมดิเตอร์เรเนียน หรือเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

8. จุดสนใจทางทัศนียภาพ (Scenery attractions)

ทัศนียภาพเป็นธรรมชาติที่งดงาม เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นก็มีส่วนช่วยในการตัดสินใจของนักท่องเที่ยว ตัวอย่างเช่น นักท่องเที่ยวเลือกประเทศสวีเดน ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ เพราะอยากชมทัศนียภาพที่ประทับใจ เช่นเดียวกับนักท่องเที่ยวต่างชาติชอบสวรรค์อันดามัน ภูเก็ต กระบี่ เพราะทัศนียภาพทางทะเลที่งดงาม ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวไทยชอบทัศนศึกษา ภูกระดึง ภูเรือและภูหลวงของจังหวัดเลย เพราะได้เพลิดเพลินกับทัศนียภาพเมืองทะเล ภูเขา ที่งดงามตระการตา

9. จุดสนใจทางชีวิตสัตว์ป่า (Wildlife attractions)

การดำรงชีวิตของสัตว์ป่าในเชิงนิเวศวิทยา ทำให้ดูเป็นระบบที่มีศิลปะน่าประทับใจ โดยเฉพาะประเทศกลุ่มทวีปแอฟริกาหลาย ๆ ประเทศจะทำให้นึกถึงจินตภาพชีวิตสัตว์ป่า (Wildlife) หรือซาฟารีปาร์ค เพราะบรรยากาศของสัตว์ป่าที่ยังมีชีวิตที่ดูร้ายจำนวนมากกว่าที่เห็นที่อื่นก็จะเป็นสิ่งดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยว

10. จุดสนใจทางกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง และกีฬา (Outdoor recreation and sport attractions)

กีฬาและกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยวที่ชอบผจญภัยหรือใกล้ชิดธรรมชาติ หรือเลือกกิจกรรมที่ท้าทายความสามารถของตนเอง โดยอาศัยธรรมชาติแวดล้อม ตัวอย่างเช่น ประเทศนิวซีแลนด์และออสเตรเลีย จะมีกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้ง ให้เลือกพักผ่อนตากอากาศและเล่นเกม กีฬาที่ท้าทาย เป็นจำนวนมาก

11. จุดสนใจทางการบันเทิง มหรสพ (Entertainment attractions)

กิจกรรมการบันเทิงและมหรสพ เป็นกิจกรรมที่สนองความต้องการ เพื่อคลายเครียดและปรับอารมณ์ให้มีความสุข ซึ่งมีหลายประเทศจัดอย่างเป็นระบบ เช่น เมืองลาสเวกัส แอดแลนติกซิตี หรือมิวนิค ในยุโรปได้รับการยอมรับจากนักท่องเที่ยวว่ามีแหล่งบันเทิงที่มีความหลากหลาย เหมาะที่จะไปท่องเที่ยวพักผ่อน

แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งนันทนาการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

โบราณสถานจัดอยู่ในกลุ่มทรัพยากรทางการท่องเที่ยว หรือสินค้าทางการท่องเที่ยวประเภทที่สอง คือ เป็นแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โบราณคดีและศาสนาสามารถส่งเสริมการท่องเที่ยวอันจะเป็นประโยชน์ต่อเศรษฐกิจของท้องถิ่นและของประเทศชาติทั้งโดยตรงและโดยอ้อมได้

จากกฎบัตรบริสเซลส์ว่าด้วยการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (สาวิตรี พิสูจน์พงค์. 2543: 39; อ้างอิงจาก Charter of Cultural Tourism. 1976: 12) แสดงให้เห็นว่าปัจจุบันมรดกทางวัฒนธรรมซึ่ง

รวมไปถึงโบราณสถานนั้นเป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยยอมรับกันในชั้นพื้นฐานพอสรุปได้ ดังนี้

1. การท่องเที่ยว คือ สิ่งที่เปลี่ยนแปลงไม่ได้ทางสังคม มนุษยชาติ เศรษฐกิจและความจริงเกี่ยวกับวัฒนธรรม ในปัจจุบันอิทธิพลของการท่องเที่ยวในเรื่องของโบราณสถานและแหล่งต่าง ๆ มีความสำคัญ เป็นพิเศษ และความสำคัญนี้ได้เพิ่มขึ้น เพราะว่าการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้นเป็นเรื่องที่รู้กันอยู่โดยทั่วไป
2. ในระยะเวลาอีก 25 ปีข้างหน้า การท่องเที่ยวดูเหมือนมีอิทธิพลสำคัญต่อมนุษย์โดยทั่วไป และโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อโบราณสถานและแหล่งโบราณคดีต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อที่จะสามารถคงอยู่ได้จะต้องมีการศึกษาถึงอิทธิพลนี้อย่างรอบคอบและต้องสอดคล้องกับนโยบายนี้ในทุกระดับ ถ้าหากนโยบายนี้ ประสบผลสำเร็จ การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมเชื่อว่าจะมีส่วนสร้างรากฐานที่ดี และเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในการแก้ปัญหาโลก
3. การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม เป็นรูปแบบหนึ่งของการท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์หนึ่งในวัตถุประสงค์หลายข้อ นั่นคือ การค้นพบโบราณสถาน และแหล่งโบราณคดีต่าง ๆ อิทธิพลของการท่องเที่ยวมีผลที่ดี และยังมีส่วนช่วยในการรักษาและป้องกันด้วยการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้อาจกล่าวได้ว่า เป็นการดูแลรักษาป้องกันและเป็นความต้องการของสังคมมนุษย์และยังเป็นประโยชน์ทางเศรษฐกิจ
4. ไม่ว่าจะเกิดผลอย่างไรตามมาจากการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม ต้องพิจารณาถึงผลลบที่เกิดขึ้นจากความเสียหายต่อโบราณสถานและแหล่งโบราณคดีที่ถูกใช้อย่างหนักและอย่างไม่จำกัดขอบเขต ทั้งนี้เพราะโบราณสถานและแหล่งโบราณคดีเป็นความต้องการพื้นฐานที่จะใช้ดึงดูดการท่องเที่ยวและการศึกษาทางวัฒนธรรมที่เป็นผลสำเร็จมาแล้วอย่างเห็นได้ชัดเจนทั่วโลก
5. ในการจัดการโบราณสถานเป็นแหล่งท่องเที่ยวนั้นควรคำนึงถึงในอนาคตเป็นหลักมรดกทางวัฒนธรรมและมรดกทางธรรมชาติจะต้องมีความสำคัญก่อนเรื่องอื่น ๆ ไม่ว่าเรื่องนั้น ๆ จะเหมาะสมเพียงใดทางด้านสังคม การเมือง หรือด้านเศรษฐกิจ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะกระตุ้นเรื่องการป้องกัน และย้ำถึงการสงวนรักษา ส่งเสริมโบราณสถานและแหล่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งพิเศษของมรดกมนุษยชาติคำนึงถึงผลทางบวกและทางลบของมรดกที่ได้กล่าวไปแล้ว อันเนื่องมาจากการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างขนานใหญ่ในโลก รวมทั้งการที่จะให้ท้องถิ่นมีส่วนร่วมอย่างใดอย่างหนึ่งในความรับผิดชอบและปลูกฝังแนวทางที่เป็นสากลให้สอดคล้องกันและให้มีประสิทธิผล ซึ่งสาวตรี พิสูจน์พงศ์ (2543: 40) ได้กำหนดแนวทางป้องกันและแก้ไขผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อมรดกทางวัฒนธรรมไว้ ดังนี้

1. การจัดอุปกรณ์และการดูแลเรื่องจำนวนนักท่องเที่ยว จะยึดนโยบายแต่เพียงอย่างเดียวไม่ได้ จะต้องตรวจตราดูไม่ให้มีการใช้โบราณสถาน หรือแหล่งโบราณคดีอย่างไม่จำกัดขอบเขตหรือให้คนเข้าไปหนาแน่นเกินไป

2. ผู้เกี่ยวข้องต้องรับผิดชอบเรื่องการจัดสถานที่ อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว หรือจัดบริการเพื่อการรักษามรดกทางวัฒนธรรม เพื่อให้ดำรงอยู่ ซึ่งจะต้องถือเป็นงานที่สำคัญที่สุด

3. รัฐและองค์กรต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ควบคุมการท่องเที่ยว ต้องยอมรับหลักการที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้รายละเอียด และการฝึกอบรมที่ต้องทำงานด้านการท่องเที่ยวทั้งภายใน และนอกประเทศ เพื่อให้ผลประโยชน์ของหลาย ๆ ฝ่าย เข้ากับวัตถุประสงค์ทางสังคมเศรษฐกิจ ซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของแผนทรัพยากรของรัฐ เขตและชุมชนท้องถิ่น เพื่อเป็นการทำงานในนโยบายเดียวกัน

4. ต้องสร้างสำนึกอย่างเร่งด่วน เพื่อเปลี่ยนท่าทีของสาธารณชนให้คำนึงถึงผลที่ได้รับจากการพัฒนาอย่างมากมายของความต้องการทางด้านการท่องเที่ยว โดยเริ่มสร้างเสริมตั้งแต่เด็กนักเรียนไปจนถึงวัยรุ่น ให้มีความเข้าใจและมีความเคารพในโบราณสถาน แหล่งโบราณคดีและมรดกทางวัฒนธรรมต่าง ๆ ในส่วนของประชาชนควรจัดทำรายละเอียดเกี่ยวกับโบราณสถานและแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมที่เขียนบันทึกไว้ พูดไว้ หรือรายละเอียดที่บันทึกไว้เป็นภาพยนตร์ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ เพื่อที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในระดับสากลต่อไป

5. ในส่วนของหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือดูแลมรดกทางวัฒนธรรมจะต้องให้ความเอาใจใส่ในเรื่องการปกป้องรักษามรดกทางวัฒนธรรม ธรรมชาติในทุก ๆ ทาง เพื่อให้เข้าใจปัญหาในหลายรูปแบบเพื่อหาวิธีการต่อต้านการทำลายโบราณสถานอันเนื่องมาจากตัวการต่าง ๆ รวมทั้งการจัดแบบแผนและการดำเนินงานของการพัฒนาและแผนงานของการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการอนุรักษ์สำหรับประเทศไทย การพิทักษ์รักษาและการอนุรักษ์โบราณสถานอยู่ในความดูแลของกรมศิลปากร ส่วนงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นหน้าที่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ดังนั้นหน่วยงานทั้งสอง จึงถือเป็นหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกันในการจัดการโบราณสถาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว จำเป็นต้องมีการประสานงานกันตลอดเวลา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างสอดคล้องกัน โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีสำนักงานการท่องเที่ยวประจำภูมิภาค มีหน้าที่รับผิดชอบร่วมกับ สำนักโบราณคดีและพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติประจำเขตของกรมศิลปากร

แนวทางการพัฒนาโบราณสถานให้เป็นแหล่งท่องเที่ยว

การพัฒนาโบราณสถานให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ค่อนข้างสมบูรณ์แบบนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยระบุวัตถุประสงค์และแนวทางการพัฒนาไว้ดังนี้ (สาวิตรี พิสูจน์พงค์. 2543: 41)

วัตถุประสงค์

1. เพิ่มรายได้ที่เป็นเงินตราต่างประเทศ
2. เป็นการอนุรักษ์การท่องเที่ยวมาตรการควบคุมผลกระทบที่เกิดขึ้น
3. เป็นการกระจายพัฒนา และบริการการท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นการลงทุน และการจ้างงาน
4. เป็นการบูรณะและบริหารทรัพยากรการท่องเที่ยว เพื่อรักษาคุณภาพการท่องเที่ยว

แนวทางการพัฒนา

1. รักษาคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยวให้สามารถรองรับการขยายตัวทางด้านการตลาดทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศในระยะยาว โดยกำหนดมาตรการเพื่อรักษาคุณภาพของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ในการอนุรักษ์บำรุงรักษาทรัพยากรการท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ
 2. ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวในภูมิภาคอาเซียนและอินโดจีน
 3. ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เอื้อต่อการพัฒนา และส่งเสริมการท่องเที่ยว
 4. พัฒนาระบบบริการพื้นฐาน เพื่อการท่องเที่ยวในลักษณะเครือข่าย โดยเพิ่มบทบาทภาคเอกชน ให้เข้าร่วมพัฒนาระบบพื้นฐานที่จำเป็น
 5. พัฒนาและยกระดับคุณภาพบุคลากรทางการท่องเที่ยว

มาตรการการพัฒนา

สำหรับโบราณสถานทั้งหลาย แม้ว่าหลายแห่งได้จัดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญอยู่แล้วก็ตาม แต่ก็ยังคงต้องมีการพัฒนาต่อไปนี้ให้ดีขึ้นและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการขยายตัวด้านการตลาดการท่องเที่ยวต่อไปในอนาคตตามมาตรการการพัฒนา ได้แก่

1. มาตรการการบำรุงรักษาโบราณสถาน ดำเนินการโดยหน่วยงานรัฐบาลที่เกี่ยวข้องได้แก่ กรมศิลปากร แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ
 - 1.1 ด้านการศึกษา เพื่อหาข้อมูลเรื่องราวความเป็นมาของโบราณสถาน เกี่ยวกับปีที่สร้าง ขึ้น การใช้ประโยชน์และผู้สร้าง หรือควบคุมการก่อสร้าง ฯลฯ โดยศึกษาจากหลักฐานที่ยังเหลือ อยู่ ได้แก่ สถาปัตยกรรม ลวดลายที่ประดับบนอาคาร ตลอดจนการขุดค้น ขุดแต่งตามวิชาการทาง โบราณคดี เพื่อเป็นเรื่องราวที่สามารถเผยแพร่แก่บุคคลทั่วไป
 - 1.2 ด้านการอนุรักษ์ เป็นขั้นตอนต่อมาในการดูแลรักษาโบราณสถานให้อยู่ในสภาพที่ดีที่สุด เพื่อป้องกันการสูญเสียหลักฐาน และคุณค่าของศิลปะ สถาปัตยกรรม ตลอดจน เพื่อการดึงดูดความสนใจ จากนักท่องเที่ยว โดยขั้นตอนการอนุรักษ์นี้รวมถึงการบูรณะ หรือการปฏิสังขรณ์ หมายถึง การให้โบราณสถานคงสภาพเดิมมากที่สุด โดยการเสริมความมั่นคงในกรณีโบราณสถาน

นั้นมีสภาพค่อนข้างสมบูรณ์ หรือการก่อสร้างเพิ่มเติมด้วยวัสดุเดิม หรือวัสดุที่คล้ายของเดิม หรือในกรณีที่โบราณสถานนั้นอยู่ในสภาพทรุดพังทลาย แต่ยังมีชิ้นส่วนสถาปัตยกรรมอยู่ครบถ้วน

1.3 ด้านการพัฒนาปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยว คือการพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยว ที่สามารถให้ความรู้ทางด้านวิชาการ ตลอดจนความสุนทรีย์ของศิลปะที่หลงเหลือมาตั้งแต่โบราณแก่นักท่องเที่ยวได้ด้วย การพัฒนาปรับปรุงพื้นที่โดยรอบให้เป็นระเบียบและสวยงาม เพื่อรองรับนักท่องเที่ยว ทั้งนักท่องเที่ยวที่ศึกษาหาความรู้ นักท่องเที่ยวที่ต้องการพักผ่อน ตลอดจนนักท่องเที่ยวทั่วไป ทั้งนี้ต้องไม่กระทบกระเทือนต่อตัวโบราณสถานจนเกินไปนักและต้องมีการดูแลรักษาให้คงสภาพเดิมต่อไปในระยะยาว

2. มาตรการการบริการนักท่องเที่ยว ดำเนินงานโดยหน่วยงานภาครัฐ คือ กรมศิลปากร การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) สำนักงานจังหวัดและภาคเอกชน ได้แก่

2.1 ด้านข้อมูลของโบราณสถาน เพื่อแสดงเรื่องราวความเป็นมาของโบราณสถานนั้น ๆ ตามหลักฐานที่ได้จากการศึกษา เป็นการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว อาจเป็นป้ายแสดงข้อมูล หรือ แผ่นพับ แจกโดยใช้คำศัพท์ที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจตลอดจนแปลเป็นภาษาต่างประเทศ เพื่อความสะดวกต่อนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศด้วย

2.2 ด้านการคมนาคม เส้นทางรถเข้าถึงโบราณสถานควรเป็นเส้นทางที่สามารถรองรับยานพาหนะที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่นั้น ทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นรถยนต์นั่ง หรือ รถทัศนาวจรขนาดใหญ่

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน เป็นสิ่งสำคัญที่แหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่งต้องมีไว้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค เช่น ห้องสุขาที่สะอาดและพอเพียง สถานที่จอดรถที่กว้างขวางพอจะจอดรถได้คราวละหลายคัน รวมทั้งรองรับพาหนะทุกประเภท ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ร้านจำหน่ายสินค้าที่ระลึก โดยอาจเน้น งานหัตถกรรมในท้องถิ่นสถานที่พักผ่อนในละแวกใกล้เคียงกับโบราณสถาน อาจอยู่ในรูปของบ้านพัก (Guest House) แทนอาคารพักแรมที่สูงหลายชั้น เพราะจะเป็นการบดบังทัศนียภาพของโบราณสถาน ขณะเดียวกันการก่อสร้างอาจกระทบกระเทือนต่อโบราณสถานได้

3. มาตรการด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว ดำเนินการโดยหน่วยงานหลายฝ่ายทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่น ได้แก่

3.1 การดำเนินการประชาสัมพันธ์ ถึงแหล่งโบราณสถานที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวต่อสื่อมวลชนแขนงต่าง ๆ อาทิเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ เพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไปทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ตลอดจนต่างประเทศ รวมไปถึงผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวด้วย

3.2 การจัดทำเอกสารการนำเที่ยวโบราณสถาน ที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นอาจเป็น แผ่นพับ หรือเป็นเล่มแล้วแต่ความเหมาะสมและจำเป็น

3.3 การจัดงานประเพณี หรืองานเทศกาล หรืองานแสดงทางประวัติศาสตร์กับ โบราณสถานโดยกำหนดระยะเวลาจัดงานที่แน่นอน ซึ่งผลพลอยได้จากการจัดงานเหล่านี้ คือ การ ประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวและการดึงดูดความสนใจจากนักท่องเที่ยวต่างถิ่น เช่น การจัดงาน เทศกาลเที่ยวพิมาย ในช่วงเดียวกับประเพณีการแข่งเรือยาว โดยในงานมีการแสดงประกอบแสงเสียง ชูวิมายนฏการที่ปราสาทหินพิมาย เป็นต้น

3.4 การเปิดอบรม หรือสัมมนาให้ความรู้ในเรื่องของศิลปวัฒนธรรมและประวัติศาสตร์ ท้องถิ่นให้แก่บุคคลในท้องถิ่น เพื่อยกระดับเป็นมัคคุเทศก์ที่สามารถให้ความกระจ่างและสามารถนำ นักท่องเที่ยวชมโบราณสถาน ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมประเพณีพื้นบ้านของตนได้ โดยมีวิทยากรผู้มีความรู้และเชี่ยวชาญในเรื่องราวเหล่านี้เป็นผู้บรรยายและบุคลากรที่จะเข้ารับการอบรมอาจเป็นผู้ ประกอบอาชีพ ช่างรับจ้าง เช่น สามล้อ หรือนักเรียน นักศึกษาในท้องถิ่น เป็นต้น

ดังนั้น โบราณสถานทุกแห่ง จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงให้พร้อมอยู่เสมอ เพื่อรองรับ นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นโดยตลอดในอนาคต โดยกำหนดมาตรการและการปฏิบัติงานที่ สอดคล้องกันของทุกฝ่าย เพื่อให้โบราณสถานบังเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในด้านวิชาการและเพื่อการ พักผ่อน โดยที่ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวทรัพยากรท่องเที่ยว

ประวัติความเป็นมาอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ประวัติความเป็นมาอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย

พื้นที่อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย เกิดจากชุมชนดั้งเดิม ซึ่งตั้งหลักปักฐานในพื้นที่ที่เป็นที่ราบลุ่มริมแม่น้ำยมและที่ลาดเชิงเทือกพระศรี เขาใหญ่ เขาสุวรรณคีรี เขาพนมเพลิง เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การตั้งถิ่นฐาน เนื่องจากมีแม่น้ำ และภูเขาเป็นปราการล้อมรอบ ไม่เฉพาะทำเลที่ตั้งเท่านั้น แต่ความอุดมสมบูรณ์จากแม่น้ำยม และคลองเล็กคลองน้อย ที่ไหลเชื่อมโยงในพื้นที่ดังกล่าว จึงทำให้มีชุมชนก่อตัวขึ้นบริเวณนี้ตลอดมา ซึ่งในยุคสมัยใหม่ สมัยที่มนุษย์รู้จักเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์พบหลักฐานตามที่ได้ต่าง ๆ เช่น ขวานหินขัดพบที่บ้านท่าชัย ตำบลท่าชัย อำเภอศรีสัชนาลัย และในตัวของเมืองโบราณศรีสัชนาลัย อำเภอศรีนคร พบขวานหินขัดและลูกปัดหินบริเวณเขาเขน เขากา ห่างจากเมืองศรีสัชนาลัยประมาณ 15 กิโลเมตร

ก่อนสมัยสุโขทัยมีหลักฐานเอกสารโบราณของไทยและจีนประมาณพุทธศตวรรษที่ 16 ได้กล่าวถึงโบราณแห่งหนึ่งอยู่ระหว่างบริเวณแถบเมืองสุโขทัย โดยเอกสารจีนโบราณราชวงศ์ซ่ง เรียกว่า

เมืองเชิงเหล็ก พงศาวดารโยนก เรียกว่า แดนเหล็ก สันนิษฐานว่าน่าจะหมายถึงเมืองเหล็กหรือเมืองศรีสัตนาแล้นนเอง และเมื่อปี พ.ศ. 2536 - 2537 ได้มีการขุดค้นทางโบราณคดีเพื่อศึกษาพัฒนาการของชุมชนเมืองเหล็กบริเวณวัดพระศรีรัตนมหาธาตุ วัดชมชื่น และวัดเจ้าจันทร์ ผลการขุดค้นพบว่าชุมชนเข้ามาอยู่อาศัยตั้งแต่พุทธศตวรรษที่ 9 เป็นต้นมา และได้พบโครงกระดูกมนุษย์จำนวน 12 โครง พร้อมลูกปัดแก้ว และแท่งดินเผารูปสี่เหลี่ยมปลายเรียวทั้ง 2 ข้าง กำหนดอายุได้ประมาณพุทธศตวรรษที่ 11 - 12 และต่อมาพัฒนาการเป็นชุมชน หรือเมืองร่วมสมัยทวารวดี พบหลักฐานโบราณสถานก่ออิฐขนาดใหญ่อยู่ 2 ช่วง ก่อนที่จะถึงชั้นสุโขทัย จากการกำหนดอายุถ่านโดยวิธี C14 ได้อายุประมาณพุทธศตวรรษที่ 15 - 16 ถัดจากชั้นนี้ขึ้นไปเป็นชั้นวัฒนธรรมร่วมสมัยลพบุรี แต่ยังไม่นิยมใช้อิฐเป็นวัสดุในการก่อสร้าง และพบร่วมกับกระเบื้องเชิงชายดินเผาทำเป็นรูปนางอัปสรและเทวดา กระเบื้องกาบูน ที่นิยมในศิลปะขอมสมัยบาเยน หลักฐานที่พบเหล่านี้ น่าจะร่วมสมัยกับขุมพระคูวัดพระศรีรัตนมหาธาตุเขลียง ซึ่งเป็นภาพสลักหินศิลาแลงและประดับปูนปั้นรูปพระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร 4 ด้าน รูปเทพธิดา และ นางอัปสรกำลังรำรำยาเทียบได้กับศิลปะขอมสมัยบาเยน (ประมาณพุทธศตวรรษที่ 18)

ศรีสัตนาแล้น สมัยสุโขทัยเมืองศรีสัตนาแล้นในสมัยสุโขทัยนั้นกำหนดช่วงระยะเวลาที่พ่อขุนศรีอินทราทิตย์ขึ้นปกครองและสถาปนาให้สุโขทัยเป็นราชธานี ก่อนช่วงเวลาพ่อขุนศรีอินทราทิตย์จะเป็นกษัตริย์ปกครองสุโขทัยนั้น มีเหตุการณ์ที่ปรากฏในศิลาจารึก ตำนาน และพงศาวดาร ยืนยันว่าปรากฏมีเมืองโบราณ 2 เมือง ในลุ่มน้ำยมอยู่ก่อนแล้ว คือ เมืองสุโขทัยกับเมืองศรีสัตนาแล้น พระมหากษัตริย์ไทยองค์หนึ่งทรงพระนามว่าพ่อขุนศรีนาวนำถุม ซึ่งเป็นต้นราชวงศ์ผาเมือง เคยเป็นเจ้าเมืองเหล็ก ก่อนที่จะขึ้นครองราชย์ที่สุโขทัย เมื่อพ่อขุนศรีนาวนำถุมสิ้นพระชนม์ ขอมสบาดโขลญลำพงใช้กำลังยึดทั้งเมืองสุโขทัยและศรีสัตนาแล้น ต่อมาพ่อขุนผาเมืองเจ้าเมืองราด ไอรสพ่อขุนศรีนาวนำถุมร่วมกับพ่อขุนบางกลางหาว ได้ยึดเมืองทั้งสองกลับมาได้ จนในที่สุดพ่อขุนบางกลางหาวได้รับการสถาปนาเป็นพระมหากษัตริย์ปกครองสุโขทัย โดยมีพระนามว่าพ่อขุนศรีอินทราทิตย์ ต่อมาพ่อขุนศรีอินทราทิตย์คงจะได้ส่งพระราชโอรสองค์ใหญ่ของพระองค์คือพ่อขุนบานเมืองไปครองเมืองศรีสัตนาแล้นต่อ เมื่อพ่อขุนบานเมืองขึ้นครองราชย์ที่สุโขทัยแล้ว พ่อขุนรามคำแหงก็คงจะได้ปกครองเมืองศรีสัตนาแล้น ซึ่งน่าจะเป็นที่มาของคำว่าเมืองลูกหลวง

เมื่อพ่อขุนรามคำแหงได้เสด็จขึ้นเสวยราชย์เป็นกษัตริย์ครองสุโขทัยแล้ว พระองค์พัฒนาฟื้นฟูบูรณะบ้านเมืองทั้งในด้านเศรษฐกิจ และสังคม การเมืองการปกครอง การศาสนา และศิลปวัฒนธรรมเป็นอย่างดี โดยเฉพาะการทำภาชนะดินเผา ส่วนด้านศาสนาพระองค์ได้ขุดพระธาตุขึ้นมาสมโภช และได้ก่อสร้างพระบรมธาตุขึ้นพร้อมทั้งก่อกำแพงล้อมรอบกลางเมืองศรีสัตนาแล้น

เมื่อพระยาเลอไทได้ทรงเป็นกษัตริย์ครองสุโขทัย พระยาสิทธิทรงเป็นอุปราชครองเมืองศรีสัชนาลัย ต่อมาจนกระทั่งปี พ.ศ. 1899 เมื่อพระยาเลอไทสวรรคต พระยาสิทธิได้เสด็จนำพลจากเมืองศรีสัชนาลัยไปยึดอำนาจที่สุโขทัยได้ และเสวยราชย์เป็นกษัตริย์ครองกรุงสุโขทัย

พระยาสิทธิ ทรงเป็นทั้งนักปกครองและนักปราชญ์ ปราภฏหลักฐานว่าขณะที่ทรงดำรงพระยศเป็นพระมหาอุปราชอยู่ที่เมืองศรีสัชนาลัยนั้นได้ทรงพระราชนิพนธ์หนังสือชื่อไตรภูมิพระร่วง ซึ่งเป็นหนังสือที่สะท้อนถึงความคิดเกี่ยวกับภพภูมิต่าง ๆ เมื่อเสวยราชย์ที่กรุงสุโขทัยแล้วก็ได้เสด็จออกผนวชเป็นพระภิกษุจากพระราชกรณียกิจและพระจริยวัตรดังกล่าว พระองค์จึงได้มีพระนามว่า พระมหาธรรมราชา นับเวลาเริ่มต้นตั้งแต่พระมหาธรรมราชา (ลิไท) ทรงเป็นพระอุปราชที่เมืองศรีสัชนาลัย จนกระทั่งทรงเป็นกษัตริย์ครองกรุงสุโขทัยจนตลอดรัชกาล พระองค์ได้โปรดให้ก่อสร้างศาสนสถานขึ้นไว้เป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะที่เมืองศรีสัชนาลัยในปัจจุบันนี้ยังคงปรากฏหลักฐานที่เป็นโบราณสถานซึ่งก่อสร้างและบูรณะปฏิสังขรณ์ในรัชสมัยของพระองค์อยู่เป็นจำนวนมาก

เมืองศรีสัชนาลัยคงดำรงความเป็นเมืองลูกหลวงของสุโขทัยต่อมาอีกหลายชั่วกษัตริย์ แม้เมื่อกรุงสุโขทัยตกอยู่ภายใต้อำนาจของกรุงศรีอยุธยาในช่วงต้น ๆ ของการเสียอิสรภาพ เชื้อพระวงศ์ผู้สูงศักดิ์แห่งราชวงศ์พระร่วงก็คงได้รับเกียรติยศปกครองดูแลเมืองศรีสัชนาลัยอยู่ตามเดิมจนมีการเปลี่ยนแปลงขึ้นในสมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถแห่งกรุงศรีอยุธยา

เมืองศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลกในสมัยกรุงศรีอยุธยา มีเหตุการณ์ทางการเมืองที่ผันแปรของเมืองศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลก เริ่มในสมัยพระยาสิทธิ เมื่อสมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1 ทรงขยายอำนาจขึ้นมาทางเหนือและยึดเมืองพิษณุโลก เมืองพิษณุโลกถือว่าเป็นเมืองที่ขึ้นอยู่กับสุโขทัยอยู่แล้วในรัชสมัยพระยาสิทธิ เหตุการณ์เช่นนี้เริ่มแสดงให้เห็นว่าสุโขทัยเริ่มมีปัญหาเกี่ยวกับกรุงศรีอยุธยาแล้ว ถึงแม้ว่าต่อมาจะได้เมืองพิษณุโลกกลับคืนมา แต่ก็ด้วยเหตุผลที่พระยาสิทธิทรงผนวช และบิณฑบาตขอคืนเมืองพิษณุโลก และได้ถวายบรรณาการให้กับกรุงศรีอยุธยาเป็นอันมากในสายตากกรุงศรีอยุธยา ก็คงเห็นถึงความไม่เข้มแข็งของสุโขทัยแล้ว และด้วยพระองค์ทรงผนวชและใฝ่ธรรมะนี้เอง พระนามของพระองค์ก็เปลี่ยนมาเป็นพระมหาธรรมราชา (ลิไท) ที่ 1

ในปี พ.ศ. 1962 ได้เกิดจลาจลที่เมืองสุโขทัย เนื่องจากพระยาบาลกับพระยารามโอรสของพระมหาธรรมราชาที่ 3 ได้แย่งชิงราชสมบัติกัน สมเด็จพระนครินทราชาธิราชเสด็จไประงับจลาจลให้พระยาบาลครองเมืองพิษณุโลกและทรงสถาปนาเป็นพระมหาธรรมราชาที่ 4 และให้พระยารามครองเมืองสุโขทัย

เมืองศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลกในสมัยสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถ มีเหตุการณ์ศึกสงครามระหว่างล้านนากับกรุงศรีอยุธยา โดยมีเป้าหมายการแย่งชิงเมืองศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลก จึงมีการแต่งวรรณคดีเรื่องลิลิตยวนพ่าย เป็นการเกิดพระเกียรติสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถที่สามารถชนะ

พระเจ้าติโลกราช แห่งเชียงใหม่ หลังจากที่เมืองศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลกถูกเจ้าติโลกราชยึดครองอยู่ถึง 14 ปี (พ.ศ. 2003 - 2017) มูลเหตุที่เกิดสงครามเนื่องจากเจ้านายราชวงศ์พระร่วงพระองค์หนึ่งคือพระยาอุทิตขรผู้รุกรานไม่พอใจสมเด็จพระบรมไตรโลกนาถที่มีให้ปกครองเมืองพิษณุโลก ซึ่งถือว่าเป็นศูนย์กลางในการปกครองของพระราชวงศ์พระร่วงที่จะได้ดูแลเมืองสุโขทัยศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลกด้วย

สมเด็จพระบรมไตรโลกนาถสวรรคต พ.ศ. 2031 สมเด็จพระบรมราชาธิราชที่ 3 ครองราชย์สมบัติต่อ เมืองศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลกก็ปกครองโดยเจ้านายท้องถิ่นและเมืองมีฐานะเป็นหัวเมืองชั้นโทในสมัยสมเด็จพระมหาจักรพรรดิมีการบันทึกว่า มีเชื้อพระวงศ์เป็นเจ้าเขมรปกครองสวรรคโลกและเมืองสุโขทัยศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลกยังคงเป็นเมืองสำคัญของอยุธยา

ในปี พ.ศ. 2127 สมเด็จพระนเรศวรทรงประกาศอิสรภาพไม่ขึ้นกับพม่า พระยาพิชัยกับพระยาสวรรคโลกเมื่อทราบดังนั้นก็คิดว่าสมเด็จพระนเรศวรมีกำลังน้อยกว่าจึงไม่ยอมเข้าร่วมด้วย ดังนั้นพระยาพิชัยจึงอพยพผู้คนมาตั้งมั่นไว้ที่เมืองสุโขทัยศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลกสมเด็จพระนเรศวรจึงยกกองทัพมาปราบเมื่อปราบได้ ทรงกวาดต้อนผู้คนมาไว้ที่พิษณุโลก

ปี พ.ศ. 2203 สมัยสมเด็จพระนารายณ์ทรงยกกองทัพไปช่วยทางเชียงใหม่ในการทำศึกกับจีนฮ่อ ได้เสด็จประทับหัวเมืองตามรายทางรวมทั้งเมืองสุโขทัยศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลกด้วย ในสมัยพระเพทราชา ได้จับช้างเผือกได้ในป่าแขวงเมืองสุโขทัยศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลก พ.ศ. 2233 ในแผ่นดินของสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวบรมโกศ พ.ศ. 2275 พระองค์ได้บูรณะปฏิสังขรณ์วัดบางแห่งในเมืองสุโขทัยศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลก โดยเฉพาะวัดพระศรีรัตนมหาธาตุเมืองเซียง สมัยสมเด็จพระเจ้าเอกทัศปี พ.ศ. 2301 - 2310 กองทัพพม่าได้ยกมาตีกรุงศรีอยุธยาเมื่อปี พ.ศ. 2308 และยึดหัวเมืองทางเหนือได้ต่อมาก็ยกกองทัพเข้าตีกรุงศรีอยุธยาเมื่อปี พ.ศ. 2310 เมืองสุโขทัยศรีสัชนาลัยหรือสวรรคโลกก็คงถูกทิ้งร้างไป และย้ายที่ตั้งเมืองใหม่ มาที่บ้านท่าชัย และต่อมาได้ย้ายไปอยู่ที่บ้านวังไม้ขอนในสมัยรัตนโกสินทร์ ปัจจุบันคืออำเภอสวรรคโลก

ความสำคัญของอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ในด้านศาสนาและวัฒนธรรม

ครั้งสุโขทัยเป็นเมืองหลวงของแคว้นสุโขทัยนั้น เมืองศรีสัชนาลัยก็ยังคงความสำคัญมีฐานะเป็นเมืองลูกหลวงเอก พระมหากษัตริย์ในราชวงศ์พระร่วงแทบทุกพระองค์ ทรงเคยดำรงตำแหน่งพระยุพราช ครองเมืองศรีสัชนาลัยมาก่อน ดังนั้นบทบาทในทางการเมือง การปกครอง ของแคว้นสุโขทัยจึงต้องเกี่ยวข้องกับพัฒนาการทางการปกครองของศรีสัชนาลัย จากหลักฐานโบราณสถานโบราณวัตถุที่ปรากฏอยู่บ่งบอกว่า ก่อนหน้าพุทธศาสนาเถรวาทจะแพร่เข้ามาได้ปรากฏร่องรอยของศาสนาฮินดู และศาสนาพุทธลัทธิมหายานอยู่ก่อนแล้ว ดังจะเห็นได้จากหลักฐานวัดเจ้าจันทร์ และวัดศรีรัตนมหาธาตุเซียง เป็นต้น

ในช่วงพุทธศตวรรษที่สิบสามได้แพร่เข้ามาสู่อาณาจักรสุโขทัยนั้น พุทธศาสนาเถรวาทได้เข้ามาตั้งมั่นและมีอิทธิพลต่อประชาชนในเมืองศรีสัชนาลัย ดังปรากฏหลักฐานได้มีการสร้างวัดวาอารามขึ้นหลายแห่ง ทั้งในเขตกำแพงเมืองและภายนอกโดยมีวัดไม่น้อยกว่า 200 วัด นอกจากนี้ยังปรากฏหลักฐานว่าพระมหาธรรมราชาลิไทได้ทรงพระราชนิพนธ์หนังสือไตรภูมิพระร่วงที่เมืองศรีสัชนาลัย ในขณะที่ดำรงพระยศเป็นพระยุพราช และจากศิลาจารึกระบุว่า ในตอนปลายของสมัยสุโขทัยได้มีการปฏิรูปพระพุทธศาสนาครั้งใหญ่ที่เมืองนี้

ทางด้านประเพณี ปรากฏหลักฐานชี้ชัดว่าในเมืองศรีสัชนาลัยได้มีการประกอบพิธีบูชาคุณท์ (บูชาไฟ) พิธีไหว้พระพุทธรูป พิธีนมัสการพระบรมสารีริกธาตุ ฯลฯ

ทางด้านศิลปสถาปัตยกรรม ปรากฏว่าประชาชนชาวเมืองศรีสัชนาลัยได้ใช้ความรู้ความสามารถในการขุดตัดเอาศิลาแลงในธรรมชาติมาใช้เป็นวัสดุในการก่อสร้างศาสนสถานและถาวรวัตถุอื่น ๆ รวมทั้งเป็นวัตถุดิบในการสร้างประติมากรรม นอกจากนี้ลายปูนปั้นซึ่งประดับอยู่ตามโบราณวัตถุและโบราณสถานต่าง ๆ ตามศาสนสถานบริเวณเมืองศรีสัชนาลัยมีความสวยงาม ประณีต แสดงความก้าวหน้าทางศิลปกรรมอันเป็นแบบแผนของคนไทยมาโดยตลอด

อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยในสถานการณ์ปัจจุบัน

อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย เป็นอุทยานประวัติศาสตร์ของประเทศไทยตั้งอยู่ที่ตำบลศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย มีโบราณสถานทั้งหมด 215 แห่ง สำรวจค้นพบแล้ว 204 แห่ง รวมทั้งสุสานวัดขมขึ้นและเตาสังคโลกโบราณ ในปัจจุบันจากการประเมินของกรมศิลปากร นับว่ามีการต่อเติมโบราณสถานจากสภาพเดิมน้อยกว่าที่ใด ยังคงรักษาภูมิทัศน์ของเมืองประวัติศาสตร์ไว้ได้ครบถ้วน เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ. 2534 อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย พร้อมด้วย อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย และอุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร ได้รับเกียรติให้ลงทะเบียนเป็นมรดกโลกจากองค์การยูเนสโก ภายใต้ชื่อว่า "เมืองประวัติศาสตร์สุโขทัยและเมืองบริวาร" (Historic town of Sukhothai and associated historic towns)

ระยะทางของอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยห่างจากตัวอำเภอศรีสัชนาลัยลงมาทางอำเภอสวรรคโลก 11 กิโลเมตร หรือห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 550 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ในเขตของตำบลศรีสัชนาลัย ตำบลสารจิตร ตำบลหนองอ้อ ตำบลท่าชัย ส่วนตัวเมืองโบราณศรีสัชนาลัยอยู่ในเขตหมู่บ้านพระปรางค์ ตำบลศรีสัชนาลัย มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 45.14 ตารางกิโลเมตร เดิมชื่อว่า "เมืองเชลียง" แล้วเปลี่ยนชื่อเป็น "ศรีสัชนาลัย" ในสมัยกษัตริย์ราชวงศ์พระร่วงขึ้นครองกรุงสุโขทัย และได้สร้างเมืองขึ้นใหม่เป็นศูนย์กลางการปกครองแทนเมืองเชลียง ในบริเวณอุทยานประวัติศาสตร์มี

โบราณสถาน และโบราณวัตถุทั้งหมด 215 แห่ง สํารวจค้นพบแล้ว 204 แห่ง โบราณสถานที่สำคัญ ๆ ได้แก่

วัดพระศรีรัตนมหาธาตุ หรือ วัดพระบรมธาตุเมืองเซียง และเรียกอีกชื่อว่า วัดพระปรางค์ ตั้งอยู่นอกกำแพงเมืองเก่าศรีสขนาลัย ลงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ประมาณ 3 กิโลเมตร เป็นกลุ่มโบราณสถานขนาดใหญ่ และเป็นพระอารามหลวงชั้นราชวรวิหาร มีโบราณสถานที่สำคัญภายในวัด ได้แก่ ปรางค์ประธาน ก่อด้วยศิลาแลงฉาบปูน ลักษณะรูปแบบเป็นสถาปัตยกรรมจัดอยู่ในสมัยอยุธยา บริเวณเรือนธาตุด้านหน้ามีบันไดขึ้นองค์พระปรางค์สู่ซุ้มโถง ผนังภายในองค์ปรางค์พบว่ามีร่องรอยจิตรกรรมฝาผนังแต่ลบเลือนไปมาก ด้านหน้าองค์พระปรางค์มีวิหาร ภายในประดิษฐานพระพุทธรูปขนาดใหญ่ปางมารวิชัย และทางด้านขวามีพระพุทธรูปปูนปั้นปางลีลาที่มีลักษณะงดงาม กำแพงวัดเป็นศิลา และแท่นกลมขนาดใหญ่เรียงชิดติดกันเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า กว้าง 60.00 เมตร ยาว 90.00 เมตร เหนือซุ้มประตูทำเป็นรูปคล้ายหลังคายอด และเหนือซุ้มขึ้นไปมีปูนปั้นเป็นรูปพระพักตร์พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร พระธาตุมูเตา อยู่ด้านหลังปรางค์ประธานนอกกำแพงแก้ว ลักษณะพระธาตุมูเตาเป็นเจดีย์ทรงมอญ ในการขุดแต่งเมื่อปี พ.ศ. 2535 ได้พบทองจังโกประดับส่วนยอดของเจดีย์มณฑปพระอัฐสุวรรศ อยู่ด้านหลังของพระธาตุมูเตา เดิมน่าจะเป็นมณฑปพระสี่อิริยาบถ ต่อมาได้ซ่อมแซมดัดแปลง ภายในซุ้มคูหา มีพระพุทธรูปยืนอยู่ เดิมมณฑปมุงหลังคาด้วยกระเบื้องดินเผา วิหารพระสองพี่น้อง อยู่ทางซ้าย มณฑปพระอัฐสุวรรศ ก่อด้วยศิลาแลง มีพระพุทธรูปปูนปั้นปางมารวิชัย 2 องค์ อยู่บนแท่นพระ จากการขุดค้นทางโบราณคดีพบว่าฐานวิหารสองพี่น้องก่อทับอาคารเดิมที่ก่อด้วยอิฐ และด้านข้างทางขวาของพระวิหารได้พบฐานรอยพระพุทธรูปบาท โปสธ ตั้งอยู่ด้านหน้าพระวิหาร ปัจจุบันทางวัดได้บูรณะปฏิสังขรณ์ใหม่ทั้งหลังโดยสร้างทับโปสธเดิม กุฏิพระร่วงพระลือ หรือเรียกอีกชื่อว่า ศาล พระร่วงพระลือ มีลักษณะเป็นมณฑป ฐานสี่เหลี่ยมจัตุรัสกว้าง หลังคาทรงมณฑปก่ออิฐซ้อนกัน 4 ชั้น ภายในประดิษฐานรูปหล่อพระร่วงพระลือ(จำลอง)

วัดเขาพนมเพลิง ตั้งอยู่บนยอดเขาพนมเพลิงภายในกำแพงเมือง มีโบราณสถานที่สำคัญคือเจดีย์ประธานทรงกลม และมณฑปก่อด้วยศิลาแลง ฐานสี่เหลี่ยมจัตุรัสยกพื้นสูง หลังคาโค้งแหลม มีบันไดทางขึ้นสู่มณฑป ชาวบ้านเรียกว่า ศาลเจ้าแม่ละอองสำลี ส่วนทางขึ้นวัดสามารถขึ้นได้ 2 เส้นทางคือ จากด้านหน้าวัดแก่งหลวง และด้านข้างวัดซึ่งทางขึ้นได้ทำเป็นบันไดศิลาแลง ระหว่างทางขึ้นทั้งสองด้านมีศาลาที่พักด้วย

วัดเขาสวรรณคีรี อยู่ทางทิศตะวันตก ถัดจากเขาพนมเพลิงไปประมาณ 200 เมตร โดยตั้งอยู่บนเขาอีกยอดหนึ่งในเทือกเขาเดียวกัน กลุ่มโบราณสถานที่สำคัญ คือ เจดีย์ประธานทรงกลมองค์ระฆังขนาดใหญ่ก่อด้วยศิลาแลง ฐานเขียงใหญ่ 5 ชั้น ใช้สำหรับเป็นลานประทักษิณ มีซุ้มพระทั้ง 4 ด้าน

ตรงก้านฉัตรมีพระพุทธรูปปูนปั้นปางลีลาเดินจงกรมรอบก้านฉัตรเช่นเดียวกับวัดช้างล้อม ด้านหลังเจดีย์ประธานมีเจดีย์ทรงกลมล้อมรอบด้วยแนวกำแพงศิลาแลง

วัดช้างล้อม อยู่ภายในกำแพงเมืองศรีสัชนาลัย บนที่ราบเชิงเขาด้านทิศใต้ของเขาพนมเพลิง โบราณสถานที่สำคัญคือ เจดีย์ประธานทรงลังกา ตั้งอยู่ภายในกำแพงแก้วสี่เหลี่ยมจัตุรัส ตั้งอยู่บนฐานประทักษิณรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัสที่ฐานเจดีย์มีช้างปูนปั้นยืนหันหลังชนผนังเจดีย์อยู่โดยรอบจำนวน 39 เชือก และช้างที่อยู่ตามมุมเจดีย์ทั้ง 4 ทิศ ตกแต่งเป็นช้างทรงเครื่อง มีลวดลายปูนปั้นประดับที่คอ ต้นขา และข้อเท้า ส่วนทางด้านหน้าเจดีย์ประธานมีบันไดขึ้นสู่ลานประทักษิณ เหนือฐานประทักษิณมีซุ้มพระพุทธรูปประทับนั่งปางมารวิชัย ผนังซุ้มมีรูปประติมากรรมรูปตันโพธิ์อยู่เบื้องหลังพระพุทธรูป แต่พระพุทธรูปได้ถูกทำลายไปคงเหลือเพียงองค์เดียวทางด้านทิศเหนือ บริเวณองค์ระฆังขึ้นไปเป็นบัลลังก์ ก้านฉัตรประดับด้วยรูปพระสาวกปูนปั้นลีลาหมุนต่ำจำนวน 17 องค์ วัดช้างล้อมที่เมืองศรีสัชนาลัยนี้ ช้างจะมีลักษณะที่เด่นกว่าช้างปูนปั้นที่วัดอื่น ๆ คือ ยืนเต็มตัวแยกออกจากผนังมีขนาดสูงใหญ่กว่าช้างจริง และด้านหน้ามีพุ่มดอกบัวปูนปั้นประดับไว้ โบราณสถานภายในวัดที่ยังมีหลักฐาน คือ วิหารอยู่ด้านหน้าเจดีย์ประธาน นอกจากนั้นเป็นวิหารขนาดเล็ก ๆ 2 หลัง และเจดีย์ราย 2 องค์

วัดเจดีย์เจ็ดแถว ตั้งอยู่ด้านหน้าวัดช้างล้อม นับว่ามีความสวยงามมากกว่าวัดอื่นในเมืองสุโขทัย เพราะมีเจดีย์แบบต่าง ๆ กันมากมายที่เป็นศิลปะสุโขทัยแท้ และเป็นศิลปะแบบศรีวิชัยผสมสุโขทัย โบราณสถานที่สำคัญคือ เจดีย์ประธานรูปดอกบัวตูมอยู่ด้านหลังพระวิหาร และมีเจดีย์รายรวมทั้งอาคารขนาดเล็กแบบต่าง ๆ จำนวน 33 องค์ มีกำแพงแก้วล้อมรอบอีกชั้นหนึ่ง นอกกำแพงมีโบสถ์ และบ่อน้ำ เจดีย์รายที่วัดเจดีย์เจ็ดแถวมีรูปแบบที่ได้รับอิทธิพลศิลปะจากที่ต่าง ๆ หลายแห่ง เช่น ลังกา และพุกาม ด้านหลังเจดีย์ประธานมีเจดีย์รายที่มีลักษณะเด่น คือ ฐานเป็นเจดีย์สี่เหลี่ยมจัตุรัส ยอดเป็นทรงกลม ภายในเจดีย์มีซุ้มโถง ส่วนซุ้มโถงเป็นที่ประดิษฐานพระพุทธรูปยืนปูนปั้น มีภาพจิตรกรรมเป็นภาพอดีตพระพุทธเจ้า และเหล่าเทวดาภคินี ส่วนซุ้มจระนมด้านหลังของเรือนธาตุทำเป็นพระพุทธรูปนาคปรก สาเหตุที่เรียกว่า วัดเจดีย์เจ็ดแถวเนื่องจากได้พบเจดีย์จำนวนมากหลายแถวภายในวัด และสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระยาดำรงราชานุภาพทรงสันนิษฐานว่าวัดเจดีย์เจ็ดแถวเป็นที่ประดิษฐานพระอัฐิของพระราชนางสุโขทัย

วัดสวนแก้วอุทยานใหญ่ ตั้งอยู่ภายในกำแพงเมือง ซึ่งอยู่ไม่ไกลจากวัดเจดีย์เจ็ดแถวนัก โบราณสถานที่สำคัญ คือ เจดีย์ประธานทรงกลม ก่อด้วยศิลาแลง องค์ระฆังได้พังทลายลง ด้านหน้ามีบันไดขึ้นไปจากมุขหลังของวิหารไปถึงเรือนธาตุเพื่อสักการะพระพุทธรูป ด้านเจดีย์ประธานมีวิหารมีมุขด้านหน้า และด้านหลัง มีบันไดขึ้น 5 ทาง เสาวิหาร และกำแพงวัดก่อกด้วยศิลาแลง

วัดสวนแก้วอุทยานน้อย หรือเรียกกันอีกชื่อว่า วัดสระแก้ว อยู่ห่างจากวัดช้างล้อม 200 เมตร กลุ่มโบราณสถานมีกำแพงแก้วล้อมรอบ มีประตูทางเข้าด้านหน้า และด้านหลังวัด มีโบราณสถาน

ประกอบ ด้วย เจดีย์ประธานเป็นเจดีย์ทรงดอกบัวตูมล้อมรอบด้วยกำแพงแก้ว วิหารมีซุ้มพระตั้งอยู่ด้านหลังลักษณะเป็นมณฑป หลังคามณฑปเป็นรูปโค้งแหลม ภายในประดิษฐานพระพุทธรูปประทับนั่ง ปางมารวิชัย

วัดนางพญา ตั้งอยู่แนวเดียวกันกับวัดสวนแก้วอุทยานใหญ่ เป็นวัดที่มีลวดลายปูนปั้นงดงามมาก ปรากฏอยู่บนซอกผนังวิหารด้านตะวันตกเฉียงเหนือซึ่งเป็นวิหารขนาดใหญ่ หอภายในวิหารตามเสาทุกด้านมีเทพนม และลวดลายต่าง ๆ ทำด้วยสังคโลกไม่เคลือบ เจดีย์ประธานของวัดเป็นเจดีย์ทรงกลมตั้งอยู่บนฐานประทักษิณ ซุ้มด้านหน้ามีบันไดทางขึ้นจนถึงภายในโถงเจดีย์ ตรงกลางโถงมีแกนเจดีย์ประดับด้วยลวดลายปูนปั้น วิหารก่อด้วยศิลาแลงมีมุขหน้า และมุขหลัง ผนังวิหารเจาะช่องแสง ผนังด้านใต้มีลวดลายปูนปั้น ลักษณะเด่นก็คือ ลวดลายปูนปั้นทำเป็นกึ่งมนุษย์กึ่งวานร กำลังวิ้งแต่ถูกทำลายไปบางส่วน นอกจากนั้นยังทำเป็นรูปลวดลายพรรณพฤกษา และรูปเทพนม เป็นรูปแบบศิลปะสมัยอยุธยาตอนต้น

วัดชมชื่น ตั้งอยู่ริมแม่น้ำยม ห่างจากวัดพระศรีรัตนมหาธาตุมาทางทิศตะวันออกประมาณ 400 เมตร โบราณสถานที่สำคัญคือ เจดีย์ประธานทรงกลมก่อด้วยศิลาแลง วิหารอยู่ด้านหน้าเจดีย์ประธานก่อด้วยศิลาแลงขนาด 6 ห้อง มีมุขยื่นออกมาด้านหน้า ด้านหลังพระวิหารเชื่อมต่อกับมณฑป คล้ายเป็นห้องที่อยู่ท้ายวิหาร หลังคาใช้ศิลาแลงก่อเหลี่ยมเข้าหากันเป็นรูปจั่วแหลม ด้านหน้าทั้งสองข้างมณฑปทำเป็นซุ้มจระนม 2 ซุ้ม ด้านหลังมีซุ้มจระนมที่ประดิษฐานพระพุทธรูปนาคปรก แต่ปัจจุบันได้สูญหายไปแล้วนอกจากนี้ยังมีลวดลายปูนปั้นที่หน้าบันด้านหลังมณฑป จากการขุดค้นบริเวณด้านหน้า พระวิหารพบหลักฐานโครงกระดูกมนุษย์ จำนวน 15 โครง ในระดับลึก 7-8 เมตร อายุประมาณพุทธศตวรรษที่ 9 และพัฒนาจนถึงสมัยทวารวดี ประมาณพุทธศตวรรษที่ 12-16 และได้พบกลุ่มโบราณสถานก่อด้วยอิฐที่มีขนาดใหญ่ และพบเครื่องถ้วยเคลือบจำนวนมาก ประมาณพุทธศตวรรษที่ 17 จนเข้าสู่ขั้นสุโขทัยที่ร่วมสมัยกับวัดชมชื่น

อุทยานฯ เปิดให้นักท่องเที่ยวเข้าชมได้ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.00-17.00 น. อัตราค่าเข้าชมชาวไทย 10 บาท ชาวต่างชาติ 40 บาท หรือสามารถซื้อตั๋วรวมได้ ชาวไทย 30 บาท ชาวต่างชาติ 150 บาท ในกรณีที่นำยานพาหนะเข้าภายในเขตอุทยานฯ เสียค่าธรรมเนียมอีก ราคา 10-50 บาท และทางอุทยานฯ มีบริการรถรางนำชมโบราณสถานทั่วบริเวณ ชาวไทย 10 บาท ชาวต่างชาติ 30 บาท หากนักท่องเที่ยวที่ต้องการขอวิทยากรนำชม หรือสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมสามารถติดต่อได้ที่อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย 64130 โทร. 0 5567 9211

การเดินทาง รถยนต์ จากตัวเมืองสุโขทัย ใช้ทางหลวงหมายเลข 101 เส้นสุโขทัย-สวรรคโลก-ศรีสัชนาลัย ไปจนถึงระหว่างกิโลเมตรที่ 18-19 เลี้ยวซ้ายข้ามสะพานแม่น้ำยม จะมีทางแยกขวาเข้าอุทยานฯ ไป ประมาณ 1.5 กิโลเมตร เป็นระยะทาง 68 กิโลเมตร หรือ รถโดยสารประจำทาง มีรถสาย

สุโขทัย- ศรีสัชนาลัย ออกจากท่ารถที่ตลาดเทศบาลไปอุทยานฯ ทุกวัน นอกจากนี้นักท่องเที่ยวสามารถใช้เส้นทางจากอำเภอสวรรคโลกไปตามทางหลวงหมายเลข 1201 ไปจนถึงตำบลเมืองเก่า บริเวณเชิงสะพานข้ามแม่น้ำยมแล้วเลี้ยวซ้ายเข้าอุทยานฯ อีก 2 กิโลเมตร รวมระยะทาง 22 กิโลเมตร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความต้องการในกิจกรรมนันทนาการของนักท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปผลงานวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

อคเคย์; และแอนเดอร์สัน (สมจิตร กาหวงศ์. 2541: 48-49; อ้างอิงจาก Aday; & Anderson. 1978) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ท่องเที่ยวในสวนสาธารณะในมลรัฐแคลิฟอร์เนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 1,240 คน โดยทำการสำรวจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพภูมิอากาศและการจัดการโดยทั่วไปพบว่า ประชาชนส่วนมากร้อยละ 80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการจัดการทั่วไปและด้านภูมิสถาปัตยกรรม ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจรองลงมา สำหรับด้านบริการบางรายการ เช่น การให้ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือใช้ในการประกอบกิจกรรมนันทนาการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

ฟิตซ์เซอรัลด์; และดูแรนต์ (Fitzgerald; & Durant. 1980: 585-594) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ประเทศสหรัฐอเมริกา ที่มีต่อบริการสาธารณะ 5 ประเภท คือ บริการของตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษาและการคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านภูมิหลัง และปัจจัยทางด้านทัศนคติของประชาชนมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะและส่งผลต่อเนื่องถึงความรู้สึกที่อยากจะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะดังกล่าว โดยปัจจัยที่มีน้ำหนักมากที่สุดต่อความพึงพอใจของประชาชน คือ ปัจจัยทางด้านเชื้อชาติ รายได้และทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ

เดลีโอ (Deleo. 1983: 3638A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ ในหน้าที่การงาน และความพึงพอใจในเวลารว่างของผู้บริหารนันทนาการของเทศบาลรัฐนิวยอร์ก แลนด์สหรัฐอเมริกา โดยสำรวจผู้บริหารระดับผู้อำนวยการของหน่วยงานนันทนาการของเทศบาลรัฐนั้นจำนวน 285 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ พบว่า มีความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในหน้าที่การงานกับความพึงพอใจในเวลารว่าง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ในด้านการบริการสังคม สัมฤทธิ์ผล ความคิดสร้างสรรค์ กิจกรรมและความรับผิดชอบ คือแหล่งสำคัญสูงสุด 5 ประการ ของความพึงพอใจ

ในหน้าที่การงานและเวลาว่าง และมีความพึงพอใจในเวลาว่างมากกว่าความพึงพอใจในหน้าที่การงาน

เฮนดี; และคณะ (Hendee; and others. 1984: 60-64) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว จำนวน 140 คน ที่ไปท่องเที่ยวในพื้นที่ป่าแถบตะวันตกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกา 3 แห่ง โดยการสอบถามและสัมภาษณ์ พบว่า นักท่องเที่ยว ร้อยละ 40 เห็นด้วยกับการจ่ายค่าธรรมเนียมในการเข้าไปท่องเที่ยว เพื่อจะได้มีเงินไปใช้ในการพัฒนาเพื่อบริการบำรุงรักษา แต่ในเรื่องการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวและการส่งเสริมให้เอกชนเข้ามาลงทุนเพื่อพัฒนา มีความเห็นด้วยน้อย ร้อยละ 10 และเห็นด้วยกับการลดผลกระทบในพื้นที่โดยวิธีการกระจายกลุ่มนักท่องเที่ยวมากกว่า

ปาร์คเกอร์ (Parker. 1999: 1118-1119A) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนในเมืองยองเกอร์ (Younger) มลรัฐนิวยอร์ก (New York) ที่มีต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยว โดยทำการสำรวจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเยาวชน อายุระหว่าง 12-20 ปี จำนวน 480 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและวิเคราะห์ข้อมูล ความแปรปรวนทางเดียว โดยพิจารณาเกณฑ์ค่าความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซนต์ ผลการสำรวจพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวถูกต้องมากที่สุด จากการทดสอบทางสถิติพบว่า ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการท่องเที่ยวที่มีต่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

งานวิจัยในประเทศ

สลักฤทัย เดียวตระกูล (2539: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว: กรณีศึกษานักท่องเที่ยวเมืองพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวที่ไปหาดเมืองพัทยา ส่วนใหญ่พึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณเมืองพัทยา ส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่นักท่องเที่ยวไม่พึงพอใจ ได้แก่ ความสะอาดของหาดทรายความสะอาดของน้ำทะเล ความสะอาดของที่จอดรถ ฯลฯ นอกจากนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุมาก มีความพึงพอใจในเรื่องความกว้างของชายหาดและความเหมาะสมของแสงแดด ส่วนสิ่งที่ไม่พึงพอใจคือ เรื่องความสะอาดของชายหาด ความสะอาดของน้ำทะเล เป็นต้น ซึ่งตรงกันข้ามกับนักท่องเที่ยวที่มีอายุน้อย ดังนั้น นักท่องเที่ยวที่มีอายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ ที่อยู่อาศัยและประสบการณ์เกี่ยวกับการเที่ยวชายหาดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมบริเวณหาดเมืองพัทยาแตกต่างกัน

จิราพร กองทอง (2540: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปท่องเที่ยวบริเวณด่านช่องจอม อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์ พบว่า สิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยว

เดินทางไปมากที่สุด คือ สินค้าราคาถูก กลุ่มนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ไปเที่ยวบริเวณด้านช่องจอมเป็นครั้งแรก นอกจากนี้ ยังพบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจในความมีมิตรไมตรีของบุคคลในท้องถิ่น ที่จอดรถเพียงพอ ห้องน้ำสะอาดพอใช้ ความซื่อสัตย์ในการคิดราคาอาหารและเครื่องดื่ม นักท่องเที่ยวส่วนมากเห็นว่ามีความปลอดภัย เมื่อไปท่องเที่ยวบริเวณด้านช่องจอม

ธนาภรณ์ เมทนีสุดดี (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการสื่อวีดิทัศน์ ศึกษาเฉพาะกรณีวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการสื่อวีดิทัศน์ อันเป็นประโยชน์ในการศึกษาหาความรู้และเกิดความต้องการเก็บประวัติการท่องเที่ยวของตนเองและศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและรูปแบบ ลักษณะการท่องเที่ยวต่อความพึงพอใจ ในการรับบริการสื่อวีดิทัศน์ พบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่เดินทางมาชมวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหารมีความพึงพอใจต่อการรับบริการสื่อวีดิทัศน์ในระดับมาก ส่วนปัจจัย ที่มีผลทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการสื่อ วีดิทัศน์แตกต่างกัน ได้แก่ สัญชาติ อาชีพ รายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา

เยาวรี เจริญสวัสดิ์ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เพื่อนันทนาการ พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจต่อทรัพยากรธรรมชาติในระดับปานกลาง ร้อยละ 61.3 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความ พึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ อายุและความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มี อายุน้อยมี ความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก กลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ ในระดับสูงมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่ความคาดหวังปานกลางและต่ำ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจ โดยกลุ่มที่มีความคาดหวังต่อการพักผ่อนหย่อนใจระดับสูง มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีความคาดหวังปานกลาง และต่ำ

ศศิธร สามารดี (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่พบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานเอกชน/รับจ้าง มีรายได้ต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนใหญ่เดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว พักค้างแรมในโรงแรม ใช้เวลาว่างวันหยุดตามเทศกาลในการเดินทางมาท่องเที่ยว ซอบกิจกรรมดำน้ำ/ชมปะการัง จำนวนเงินที่ใช้ในระหว่างท่องเที่ยว 4,001-5,000 บาท พักอยู่ในกระบี่ ประมาณ 3-5 วัน มีความตั้งใจว่าในอนาคตจะเดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่อีกอย่างแน่นอน สิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด คือ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว นักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่พึงพอใจกับความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงามมีเอกลักษณ์

และภูมิใจอย่างมากต่อหมู่เกาะพีพีผลการทดสอบความแตกต่างนักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกันและพฤติกรรมที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

พัชรา ลาภลือชัย (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า นักท่องเที่ยวเพศหญิงมาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคา มากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 15-24 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา หรือปวช. อาชีพเป็นพนักงานเอกชนและมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 6,500 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคา มีความคล้ายคลึงกัน โดยพบว่า ส่วนใหญ่ต้องการพักผ่อนเป็นแรงจูงใจ ในการท่องเที่ยว มีโอกาสท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ นักท่องเที่ยวจะร่วมเดินทางกับครอบครัวมากที่สุดโดยใช้รถยนต์ส่วนตัวเป็นพาหนะในการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารของตลาดน้ำดำเนินสะดวกมากกว่าตลาดน้ำท่าคาและแหล่งข้อมูลข่าวสารที่นักท่องเที่ยวได้รับมากที่สุด คือ โทรทัศน์ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวังต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคาอยู่ในระดับมาก โดยด้านการจัดการทรัพยากรทางการท่องเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพของคนในท้องถิ่นมากที่สุด ส่วนตลาดน้ำท่าคาให้ความสำคัญกับสภาพความเป็นอยู่ของชุมชนตลาดน้ำมากที่สุด และด้านการจัดการบริการทางการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวตลาดน้ำดำเนินสะดวกและตลาดน้ำท่าคา ให้ความสำคัญเหมือนกัน คือผู้ชายควรมีอัธยาศัยไมตรีที่ดี และไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว

เสริมสกุล เสรีจกิจ (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวไทย จำนวน 384 คน โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ธุรกิจส่วนตัว ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ทั้งโดยรวมและจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสินค้าของที่ระลึกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตร์วิไล (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย ตามตัวแปรเพศ อายุ

ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นนักท่องเที่ยวไทยที่ไปท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มี 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น อย่างอิสระ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ (t-test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว พบว่านักท่องเที่ยวไทยที่มาท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ ระหว่าง 31-46 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ประกอบธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้ต่อเดือน 5,000-15,000 บาท ส่วนความพึงพอใจที่มีต่อ การท่องเที่ยวชายหาดบางแสนจังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทยอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติ ที่มนุษย์สร้างขึ้นบริเวณชายหาด การสาธารณูปโภคและด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นเกี่ยวกับการจัด บริการเพื่อการท่องเที่ยว ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพตามธรรมชาติโดยทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และนักท่องเที่ยวไทยที่มี เพศ อายุและระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มีอาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ไพบุลย์ คุ่มคำ (2548: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้ในจังหวัดกาญจนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 400 คน ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ ต่ำกว่า 30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ 20,000 บาท และประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/เอกชน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่มัคคุเทศก์จัดให้จังหวัดกาญจนบุรีอยู่ในระดับกลาง ส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับน้อย นักท่องเที่ยวที่มี เพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปท่องเที่ยว

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี จำนวน 400 คน เป็นแบบสอบถามพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 5,000-15,000 บาท มีอาชีพเป็นข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ส่วนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และนักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ไม่แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สิริจิตรา ฤกษ์บ้าย (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ตามตัวแปรเพศ อายุและอาชีพกลุ่ม ตัวอย่างเป็นนักท่องเที่ยว จำนวน 384 คน เป็นเพศชาย 169 คน เพศหญิง 215 คน โดยการสุ่มแบบ บังเอิญเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที และทดสอบค่าเอฟ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปาน กลาง นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีไม่ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยว ที่มีอายุและอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัญชุลี นิลสนธิ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่ คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของ มัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติกรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและ พระบรมมหาราชวัง จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุและสัญชาติ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวอังกฤษ อเมริกัน แคนาดาและออสเตรเลีย ที่เดินทางไปท่องเที่ยวในวัดพระ ศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง จำนวน 387 คน เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความคิดเห็นและ ความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษา วัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวังอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ กรณีศึกษา วัดพระศรีรัตนศาสดารามและพระบรมมหาราชวัง ทั้งโดยรวมด้านบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันยกเว้นด้านวิชาชีพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศและสัญชาติต่างกัน มีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ไม่แตกต่างกันแต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นและความคาดหวังต่อคุณลักษณะของมัคคุเทศก์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฤทัยรัตน์ รุ่งสว่าง.(2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า ภูเขาเสม็ด จังหวัดระยอง การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายและเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า ภูเขาเสม็ด จังหวัดระยอง ตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพและชาติพันธุ์กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation) ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า ภูเขาเสม็ด จังหวัดระยอง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ลูกจ้างเอกชน และมีชาติพันธุ์ยุโรป ความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า ภูเขาเสม็ด จังหวัดระยองเกี่ยวกับด้านลักษณะทางกายภาพของแหล่งท่องเที่ยวด้านบริหารจัดการทั่วไป ด้านบุคลากรโดยรวม จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ อาชีพ และชาติพันธุ์ มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบริหารจัดการทั่วไป มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวที่มีเพศ อาชีพและชาติพันธุ์ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า ภูเขาเสม็ด จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกันยกเว้นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกันต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า ภูเขาเสม็ด จังหวัดระยอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กัลยาณี ทองงาม (2553: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องวิจัยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการ บริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุและทวีป กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีค่าความเชื่อมั่น 0.92 เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบ

มาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุในช่วง 31-45 ปีและช่วงอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยแตกต่างกับช่วงอายุ 46-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีทวีปต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านการบริหารจัดการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักท่องเที่ยวที่มีทวีปต่างกัน จะมีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี(2551: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่าการวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ จังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็น นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่เดินทางมาเที่ยวที่เมืองโบราณจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 13.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเมืองโบราณ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 15-25 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท โดยนักท่องเที่ยว ส่วนใหญ่พอใจต่อทัศนียภาพความสวยงามของเมืองโบราณ และพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ โดยยังเห็นว่าราคาค่าเข้าชมเหมาะสม และคุ้มค่าในการมาเที่ยว แต่ยังเห็นว่าเมืองโบราณยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ และไม่มีช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเมืองโบราณ ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการมาเที่ยวและใช้ขับเที่ยวชมภายในเมืองโบราณ และ

โดยมากมาเที่ยววันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเที่ยวเมืองโบราณ คือ เพื่อน และ ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนในการเที่ยวเมืองโบราณแต่ละครั้ง คือ 592 บาท โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่าการมาเที่ยวเมืองโบราณคุ้มค่ากับเวลา การรับรู้เมื่อมาเที่ยวเมืองโบราณสูงกว่าที่คาดหวัง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ โดยอาจ จะกลับมาเที่ยวเมืองโบราณอีกในครั้งหน้า และจะมีการแนะนำให้คนที่รู้จักมาเที่ยวเมืองโบราณ นักท่องเที่ยวที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่างกันมี พฤติกรรมการท่องเที่ยวเมืองโบราณ ด้านความพึงพอใจโดยรวมและด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนต่างๆ ของเมืองโบราณโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ส่วนประสมทางการตลาด ในด้านสถานที่โดยรวม ด้านคุณภาพโดยรวม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและด้านบุคลากรโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจในการมาเที่ยวเมืองโบราณ ในด้านเหตุผลโดยรวม และด้านอารมณ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ ในด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวัง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากบทสรุปของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว มูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยว ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้กับการศึกษาค้นคว้า เรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยใช้เป็นแนวคิดในการกำหนดตัวแปรที่ต้องการศึกษากรอบแนวคิดในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ละเอียด ชัดเจนและสอดคล้องกับแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ระหว่าง เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2554 จำนวน 148,660 คน (สำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย. ข้อมูลปี พ.ศ. 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ในปี พ.ศ. 2554 ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มโดยเปรียบเทียบจากตารางประมาณการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie&Morgan) ที่ประชากรจำนวน 148,660 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้มากกว่าที่กำหนดไว้จากตารางคือ 400 คน และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการสอบถามประกอบด้วย คำถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ของกัลยาณี ทองงาม (2553: ภาคผนวก ก) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามตรวจสอบคำตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย แบบสอบถามมีข้อความให้นักท่องเที่ยวแสดงความรู้สึกของความพึงพอใจ โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการและดำเนินการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณค่าทางศิลปกรรม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของเทอร์สตันและเซฟ (เทอร์สตัน พริยะพณฑ. 2545: 57; อ้างอิงจาก Thurstone & Chave. 1929) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเพิ่มเติม

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

เกณฑ์การให้คะแนนสำหรับข้อคำถามที่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า เพื่อวัดความต้องการเลือกตอบของผู้ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นคะแนน และกำหนดน้ำหนักเพื่อแปลความหมาย ดังนี้

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

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งช่วงการแปลตามหลักเกณฑ์ค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด. 2532: 150) ได้ 5 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.50 – 5.00	มากที่สุด
3.50 – 4.49	มาก
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	น้อย
1.00 – 1.49	น้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการท่องเที่ยว แหล่งนันทนาการท่องเที่ยว

2. สร้างแบบสอบถามโดยพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ของกัลยาณี ทองงาม(2553: ภาคผนวก ก)

และปรับให้ครอบคลุมกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย แล้วนำเสนอต่อประธานและคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ให้เกิดความสมบูรณ์

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 1.1 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไข ปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เป็นรายข้อว่า แต่ละข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องตามเนื้อหาที่ต้องการหรือไม่
 - 1.2 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของท่านผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนในข้อ 1.2 เสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญแปลเป็นภาษาอังกฤษนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อนำผลข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 125; อ้างอิงจาก Cronbach.) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87
3. นำแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นคำร้องต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือและนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ขอความอนุเคราะห์ต่อผู้อำนวยการสำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย นัดหมาย วัน เวลา ในการเก็บข้อมูล
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัยจำนวน 1 คน โดยแจกแบบสอบถาม 400 ฉบับ
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจเลือกแบบสอบถาม เฉพาะที่สมบูรณ์

การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส เพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลตามโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าความถี่ร้อยละจากแบบสอบถามตอนที่ 1 คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทั่วไปของตัวแปรอิสระ เพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แล้วนำเสนอข้อมูล รูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 และข้อ 3 และกรณีผลทดสอบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's Method) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2549: 201) แล้วนำเสนอข้อมูล รูปแบบตารางประกอบความเรียง
4. นำแบบสอบถามในตอนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะอื่นๆ มาสรุปแต่ละด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่าง ๆ 3 ขั้นตอนและเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ในการแจกแจงแบบที (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean squares)
df	แทน	ระดับชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ความน่าจะเป็นหรือโอกาส (Probability)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย มีจำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้านและเปรียบเทียบความพึงพอใจเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยการทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มและค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่ม

ตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่าข้อมูล มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของ เชฟเฟ่ (Scheffe's method)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย นำข้อเสนอแนะอื่นๆ มาสรุปแต่ละด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง



ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพโดยทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ โดยการแจกแจงเป็นค่าร้อยละในรูปแบบตารางประกอบความเรียง ตาราง 1 ค่าความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ อายุและสัญชาติ

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	221	55.25
หญิง	179	44.75
รวม	400	100.00
2. อายุ		
16-30 ปี	125	31.25
31-45 ปี	100	25.00
46-60 ปี	108	27.00
61 ปีขึ้นไป	67	16.75
รวม	400	100.00
3. สัญชาติ		
เอเชีย	9	2.25
ยุโรป	232	58.00
อเมริกา	83	20.75
ออสเตรเลีย	76	19.00
รวม	400	100.00

จากตาราง 1 แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปร
ได้ดังนี้

1. เพศ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเป็นเพศชาย มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25
เป็นเพศหญิง มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75
2. อายุ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีอายุ 16-30 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25
อายุ 31-45 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 46-60 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็น
ร้อยละ 27.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75
3. สถานภาพทางสัญชาติของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาจาก เอเชีย จำนวน 9 คน
คิดเป็นร้อยละ 2.25 ยุโรป มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 อเมริกา มีจำนวน 83 คน คิดเป็น
ร้อยละ 20.75 และออสเตรเลีย มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้าน (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.32	0.70	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.35	0.73	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.35	0.72	มาก
4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม	4.74	0.52	มากที่สุด
รวม	4.44	0.66	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.44$, S.D = 0.66) และรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ($\bar{x} = 4.74$, S.D = 0.52)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านการบริหารจัดการเป็นรายชื่อ (n = 400)

ด้านการบริหารจัดการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดการในการเข้าชม	4.47	0.62	มาก
2. ค่าธรรมเนียมในการเข้าชมมีความเหมาะสม	4.38	0.66	มาก
3. มีมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัย	4.33	0.71	มาก
4. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว	4.32	0.69	มาก
5. มีเอกสาร แผ่นพับ ศึกษาเพื่อประกอบการเข้าชม	4.16	0.88	มาก
6. ที่ตั้งอาคารร้านค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.24	0.72	มาก
7. มีการให้ข้อแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชม และข้อห้ามปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง	4.33	0.64	มาก
รวม	4.32	0.70	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D = 0.70) และรายชื่อทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นรายข้อ (n = 400)

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี	4.43	0.71	มาก
2. มีความเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว	4.30	0.70	มาก
3. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.32	0.73	มาก
4. สร้างบรรยากาศในการนำชมได้เป็นอย่างดี	4.36	0.70	มาก
5. บุคลิกภาพมีความเหมาะสมแก่การให้บริการ	4.39	0.72	มาก
6. บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี	4.27	0.90	มาก
รวม	4.35	0.73	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.35$, S.D = 0.73) และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายชื่อ (n = 400)

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. โบราณสถานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.51	0.67	มากที่สุด
2. สภาพภูมิทัศน์เหมาะสมกับเป็นแหล่งโบราณสถาน	4.41	0.71	มาก
3. มีป้ายบอกเส้นทางในการเดินชมอย่างชัดเจน	4.41	0.68	มาก
4. เส้นทางเดินชมมีความสะดวกปลอดภัย	4.36	0.70	มาก
5. มีห้องน้ำบริการอย่างเพียงพอ และถูกสุขลักษณะ	4.32	0.77	มาก
6. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายคำบรรยาย ฯลฯ อย่างเหมาะสม	4.34	0.77	มาก
7. ร้านจำหน่ายของที่ระลึกราคาเหมาะสม	4.27	0.78	มาก
8. ร้านบริการอาหาร เครื่องดื่ม สะอาดและราคาเหมาะสม	4.18	0.76	มาก
9. สภาพโดยรวมของการอนุรักษ์และ การบำรุงรักษาโบราณสถาน	4.32	0.69	มาก
รวม	4.35	0.72	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D = 0.72) เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อโบราณสถานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D = 0.67) ส่วนข้ออื่นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม เป็นรายข้อ (n = 400)

ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. โบราณสถานเป็นของแท้ดั้งเดิมและหายาก	4.80	0.43	มากที่สุด
2. โบราณสถาน มีความประณีตของลวดลาย	4.75	0.49	มากที่สุด
3. เทคนิคการผลิตของสถาปัตยกรรม	4.80	0.48	มากที่สุด
4. ความงดงามและอายุของโบราณสถาน	4.65	0.64	มากที่สุด
5. แสดงถึงขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี และความเชื่อทางศาสนา	4.76	0.53	มากที่สุด
6. ความประทับใจทางศิลปกรรม	4.71	0.55	มากที่สุด
รวม	4.74	0.52	มากที่สุด

จากตาราง 6 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านคุณค่าทางศิลปกรรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.74$, S.D = 0.52) และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	เพศ					
	ชาย n = 221			หญิง n = 179		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.32	0.68	มาก	4.31	0.72	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.36	0.76	มาก	4.34	0.70	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	0.74	มาก	4.37	0.71	มาก
4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม	4.75	0.50	มากที่สุด	4.73	0.54	มากที่สุด
รวม	4.44	0.67	มาก	4.44	0.67	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมากทั้งเพศชายและเพศหญิง ($\bar{X} = 4.44$, S.D = 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านทางด้านคุณค่าทางศิลปกรรม นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$, S.D = 0.50) และ ($\bar{X} = 4.73$, S.D = 0.54) ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดยรวมและเป็นรายด้านจำแนกตามอายุ (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	อายุ											
	16-30ปี n=125			31-45ปี n=100			46-60ปี n=108			61ปีขึ้นไป n=67		
	\bar{x}	S.D	ระดับ	\bar{x}	S.D	ระดับ	\bar{x}	S.D	ระดับ	\bar{x}	S.D	ระดับ
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.39	0.52	มาก	3.67	0.61	มาก	3.84	0.49	มาก	4.16	0.48	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.42	0.56	มาก	3.98	0.54	มาก	4.12	0.43	มาก	4.05	0.57	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	0.44	มาก	4.20	0.64	มาก	4.33	0.42	มาก	3.67	0.46	มาก
4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม	4.44	0.57	มาก	4.03	0.56	มาก	4.48	0.47	มาก	4.64	0.51	มากที่สุด
รวม	4.21	0.48	มาก	3.96	0.58	มาก	4.19	0.45	มาก	4.13	0.50	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =4.21, S.D=0.48), (\bar{x} =3.96, S.D=0.58), (\bar{x} =4.19, S.D=0.45), (\bar{x} =4.13, S.D=0.50) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านคุณค่าทางศิลปกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{x} = 4.64, S.D.=0.50)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยโดย:
 รายด้าน จำแนกตามสัญชาติ (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติ	สัญชาติ											
	เอเชีย n=9			ยุโรป n=232			อเมริกา n=83			ออสเตรเลีย n=76		
	\bar{x}	S.D	ระดับ	\bar{x}	S.D	ระดับ	\bar{x}	S.D	ระดับ	\bar{x}	S.D	ระดับ
1. ด้านการบริหารจัดการ	3.67	0.46	มาก	3.73	0.44	มาก	3.64	0.48	มาก	3.64	0.63	มาก
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	4.12	0.57	มาก	3.98	0.52	มาก	3.96	0.60	มาก	3.54	0.52	มาก
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.24	0.64	มาก	4.17	0.62	มาก	3.66	0.51	มาก	3.69	0.68	มาก
4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม	4.44	0.52	มาก	4.45	0.54	มาก	4.23	0.58	มาก	4.36	0.51	มาก
รวม	4.11	0.54	มาก	4.08	0.53	มาก	3.87	0.54	มาก	3.80	0.58	มาก

จากตาราง 9 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสุโขทัย จังหวัดสุโขทัยโดยรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมาก (\bar{x} =4.11, S.D=0.54), (\bar{x} =4.08, S.D=0.53), (\bar{x} =3.87, S.D=0.54), (\bar{x} =3.80, S.D=0.58) ตามลำดับ

ตาราง 10 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามเพศ (n = 400)

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	เพศ	n	\bar{x}	S.D.	t	p
1. ด้านการบริหารจัดการ	ชาย	221	4.32	0.68	0.162	.054
	หญิง	179	4.31	0.72	0.925	.957
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ชาย	221	4.36	0.76	0.112	135
	หญิง	179	4.34	0.70	0.746	893
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	221	4.33	0.74	0.333	785
	หญิง	179	4.37	0.71	0.450	433
4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม	ชาย	221	4.75	0.50	0.109	466
	หญิง	179	4.73	0.54	0.726	650
รวม	ชาย	221	4.44	0.67	0.150	063
	หญิง	179	4.43	0.66	0.548	.950

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามอายุ (n = 400)

ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่างชาติ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.148	1.716	8.310	0.000*
	ภายในกลุ่ม	396	81.771	.206		
	รวม	398	86.918			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.463	1.154	3.689	0.120
	ภายในกลุ่ม	396	123.914	0.313		
	รวม	398	127.377			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	4.159	1.386	5.412	0.001*
	ภายในกลุ่ม	396	101.434	0.256		
	รวม	398	105.593			
4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.757	0.375	2.096	0.100
	ภายในกลุ่ม	396	70.872	0.179		
	รวม	398	71.997			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.757	0.919	5.612	0.001*
	ภายในกลุ่ม	396	64.849	0.164		
	รวม	398	67.606			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัยโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านคุณค่าทางศิลปกรรม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตามสถานภาพทางสัญชาติ (n = 400)

ความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	3.775	1.258	5.993	0.001*
	ภายในกลุ่ม	396	83.143	0.210		
	รวม	398	86.918			
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.226	1.742	5.648	0.001*
	ภายในกลุ่ม	396	122.151	0.308		
	รวม	398	127.377			
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	2.263	0.754	2.891	0.035*
	ภายในกลุ่ม	396	103.32	0.261		
	รวม	398	105.593			
4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.629	0.876	5.003	0.002*
	ภายในกลุ่ม	396	69.368	0.175		
	รวม	398	71.998			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.753	0.918	5.602	0.001*
	ภายในกลุ่ม	396	64.854	0.164		
	รวม	398	67.606			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพทางสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 การทดสอบเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อ
การเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านการบริหารจัดการ
จำแนกตามอายุ (n = 400)

อายุ		16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	4.39	4.42	3.61	4.44
16-30 ปี	4.39	-	0.058	0.121	0.112
31-45 ปี	4.42	-	-	0.179*	0.171
46-60 ปี	3.61	-	-	-	0.008
60 ปีขึ้นไป	4.44	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยาน
ประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านการบริหารจัดการ ที่มีอายุ 16 – 30 ปี แตกต่างกับอายุ
46 – 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบเป็นรายคู่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุ (n = 400)

อายุ		16-30 ปี	31-45 ปี	46-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
	\bar{x}	4.39	4.42	3.61	4.44
16-30 ปี	4.39	-	0.052	0.226*	0.179
31-45 ปี	4.42	-	-	0.278*	0.230*
46-60 ปี	3.61	-	-	-	0.047
60 ปีขึ้นไป	4.44	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีอายุ 16 – 30 ปี แตกต่างกับอายุ 46 – 60 ปี อายุ 31 – 45 ปี แตกต่างกับอายุ 46 – 60 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย 4 ด้าน จากแบบสอบถามปลายเปิด แต่เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเป็นส่วนน้อยและไม่ครบทุกด้าน โดยจะมีข้อเสนอแนะแต่ละด้านโดยรวม ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการให้มีการแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยลงในสื่อออนไลน์ให้มากกว่านี้

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการให้มีบุคลากรที่มีความชำนาญเกือบทุกภาษาเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มาจากทวีปอื่นๆ

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต้องการให้มีการสร้างจำนวนห้องน้ำเพิ่มขึ้นและการรักษาความสะอาดของห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ ควรเพิ่มป้ายบอกเส้นทางเข้าชมสถานที่ และป้ายภาษาอังกฤษแนะนำโบราณสถานในจุดต่างๆ

4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม

ควรช่วยกันรักษา ทำนุบำรุงอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยให้มีความคงเดิมมากที่สุด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการวิจัยจะทำให้ทราบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้รับใช้เป็นฐานความรู้ต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องจะได้นำไปพัฒนาการบริการให้สอดคล้องและเป็นไปตามความต้องการของนักท่องเที่ยว สามารถใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาการแหล่งท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์อื่นๆของประเทศไทย และการท่องเที่ยวของประเทศไทยในภาพรวม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว รวมถึงกิจกรรมนันทนาการของประเทศต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวที่เข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ระหว่าง เดือนมกราคมถึงเดือนธันวาคม 2554 จำนวน 148,660 คน (สำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย. ข้อมูลปี พ.ศ. 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ในปี พ.ศ.2554 ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มโดยเปรียบเทียบ จากตารางประมาณการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie;& Morgan) ที่

ประชากรจำนวน 148,660 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างไว้มากกว่าที่กำหนดไว้จากตารางคือ 400 คน และการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accident sampling)

ตัวแปรที่จะศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ

สมมติฐานในการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยาน (Scheffe's method)
3. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพทางสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัยแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ในการสอบถาม ประกอบด้วย คำถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยผู้วิจัยพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ของกัลยาณี ทองงาม(2553: ภาคผนวก ก) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามตรวจสอบคำตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย แบบสอบถามมีข้อความให้นักท่องเที่ยวแสดงความรู้สึกของความพึงพอใจ โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการและดำเนินการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณค่าทางศิลปกรรม มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ตามวิธีของเทอร์สตัน

และเซฟ (เทเวศร์ พิริยะพฤษณ์. 2545: 57; อ้างอิงจาก Thurstone & Chave. 1929) ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจการท่องเที่ยว แหล่งนันทนาการท่องเที่ยว
2. สร้างแบบสอบถามโดยพัฒนามาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติดังกล่าวที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย ของกัลยาณี ทองงาม (2553: ภาคผนวก ก) และปรับให้ครอบคลุมกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย แล้วนำเสนอต่อประธานและคณะกรรมการควบคุมปริญญาโท เพื่อตรวจสอบ แก้ไข ให้เกิดความสมบูรณ์

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้
 - 1.1 นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไข ปรับปรุงแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (รายละเอียดอยู่ในภาคผนวก) เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) เป็นรายข้อว่า แต่ละข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องตามเนื้อหาที่ต้องการหรือไม่
 - 1.2 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของท่านผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 คน
2. นำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนในข้อ 1.2 เสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมปริญญาโทแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญแปลเป็นภาษาอังกฤษนำไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อนำผลข้อมูลไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสถิติวิเคราะห์ หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 125; อ้างอิงจาก Cronbach.) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87
3. นำแบบสอบถามที่เสร็จสมบูรณ์แล้วนำไปเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยยื่นคำร้องต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือและนำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ขอความอนุเคราะห์ต่อผู้อำนวยการสำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลในอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย นัดหมาย วัน เวลา ในการเก็บข้อมูล
2. ดำเนินการแจกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลด้วยตนเองและผู้ช่วยวิจัยจำนวน 1 คน โดยแจกแบบสอบถาม 400 ฉบับ
3. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจเลือกแบบสอบถาม เฉพาะที่สมบูรณ์

การจัดกระทำ และการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส เพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์
2. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลตามโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าความถี่ร้อยละจากแบบสอบถามตอนที่ 1 คือ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทั่วไปของตัวแปรอิสระ เพศ อายุ และสถานภาพทางสัญชาติ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. นำแบบสอบถามตอนที่ 2 มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ของความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม แล้วนำเสนอข้อมูล รูปแบบตารางประกอบความเรียง
3. วิเคราะห์ข้อมูล เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-Analysis of Variance) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2 และข้อ 3 และกรณีผลทดสอบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) (ถานินทร์ ศิลป์จารุ. 2549: 201) แล้วนำเสนอข้อมูล รูปแบบตารางประกอบความเรียง

4. นำแบบสอบถามในตอนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะอื่นๆ มาสรุปแต่ละด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณค่าทางศิลปกรรม จำแนกตาม เพศ อายุและสถานภาพทางสัญชาติ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย จำนวน 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 55.25 และเพศหญิง มีจำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 44.75 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคืออายุ 31-45 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 อายุ 46-60 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และที่น้อยที่สุดคืออายุ 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.75 นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาจากยุโรป มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาคืออเมริกา มีจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 20.75 ออสเตรเลีย มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และ น้อยที่สุดคือ เอเชีย มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย

1. นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมอยู่ในระดับมากและรายด้าน ด้านคุณค่าทางศิลปกรรมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้าน จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุและสถานภาพทางสัญชาติ สรุปได้ ดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

2.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบริหารจัดการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านคุณค่าทางศิลปกรรม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพทางสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 3 สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย 4 ด้าน จากแบบสอบถามปลายเปิด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเป็นส่วนน้อย และไม่ครบทุกด้าน สรุปในแต่ละด้านโดยรวม ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ

นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้มีการแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยลงในสื่อออนไลน์ให้มากกว่านี้

2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้มีบุคลากรที่มีความชำนาญเกือบทุกภาษาเพื่อให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มาจากทวีปอื่นๆ

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

นักท่องเที่ยวต่างชาติต้องการให้มีการสร้างจำนวนห้องน้ำเพิ่มขึ้นและการรักษาความสะอาดของห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ เพิ่มป้ายบอกเส้นทางเข้าชมสถานที่ เพิ่มป้ายภาษาอังกฤษแนะนำโบราณสถานในจุดต่างๆ

4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม

ควรช่วยกันรักษา ทำนุบำรุงอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยให้มีความคงเดิมมากที่สุด

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวต่างชาติมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าจังหวัดสุโขทัยเป็นจังหวัดที่มีอุทยานประวัติศาสตร์เก่าแก่น่าท่องเที่ยวและเป็นเมืองมรดกโลกเป็นที่น่าดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวและเข้าชมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยาณี ทองงาม. (2553: บทคัดย่อ) ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มากทุกด้าน ได้แก่ ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ด้านบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมและเป็นรายด้านตามตัวแปรเพศ อายุและสถานภาพทางสัญชาติ สรุปได้ดังนี้

2.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อ 1 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์จึงทำให้ไม่เกิดความแตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกัลยาณี ทองงาม (2553:72) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัยพบว่านักท่องเที่ยวที่ไปเที่ยวชมโบราณสถานส่วนใหญ่มีความคาดหวังในสิ่งที่จะได้รับจากการท่องเที่ยวอยู่แล้ว คือ ได้ความรู้ทางประวัติศาสตร์ ได้ชมสถาปัตยกรรมที่สวยงามและทรงคุณค่า บุคคล ทุกเพศ มีโอกาสศึกษาหาประสบการณ์ได้อย่างทัดเทียมกันและเป็นอิสระ เมื่อได้รับรู้สภาพแวดล้อมและประสบการณ์ต่าง ๆ เหมือนกันย่อมมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันได้และธีรวัฒน์ บุตตะโยธี(2551:บทคัดย่อ)ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณจังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจและพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน

2.2 นักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นไม่เหมือนกันและมีความชอบในด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุริษา ดำรงค์ศรี (2554: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สามชุกตลาด100 ปีจังหวัดสุพรรณบุรีการวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สามชุกตลาด100 ปีจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สามชุก100ปี จังหวัดสุพรรณบุรีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจด้านทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านการตลาด ด้านการบริการ ด้านสถานที่อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก เปรียบเทียบความพึงพอใจเป็นรายด้าน จำแนกตามตัวแปรอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สามชุกตลาด 100 ปี จังหวัดสุพรรณบุรี โดยรวมและเป็นรายด้านแตกต่างกัน

2.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีสถานภาพทางสัญชาติต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ข้อ 3 ทั้งนี้ เพราะฉะนั้นนักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกันมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน การมองภาพหรือมุมมองจึงแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของวิไลลักษณ์ สิริตระกูล (2555: 503-513) นักท่องเที่ยวมาจากทั่วทุกภูมิภาคของโลก โดยธรรมชาติพวกเขาจะมีความพึงพอใจต่อองค์ประกอบต่างๆที่ระบุไว้ แตกต่างกันไป เพราะได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรมที่เฉพาะเจาะจงของพวกเขาและประสบการณ์มาจากสถานการณ์ในประเทศของตัวเอง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณค่าทางศิลปกรรมโดยรวม พบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ทางสื่อออนไลน์ ที่เกี่ยวกับสถานที่อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัยให้มากกว่านี้เพื่อดึงดูดความสนใจนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชม
2. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรให้มีปริมาณเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชม เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการในด้านต่างๆแก่นักท่องเที่ยว
3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรรักษาความสะอาดของห้องน้ำและเพิ่มจำนวนของห้องน้ำให้เพียงพอต่อปริมาณนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชม
4. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม ควรช่วยกันรักษา ทำนุบำรุงอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัยให้มีความคงเดิมมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับกรวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติของอุทยานประวัติศาสตร์ในจังหวัดสุโขทัยทุกอุทยานเพื่อการปรับปรุงด้านการบริการ ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้มีความสนใจมาเที่ยวชมอุทยานประวัติศาสตร์ในจังหวัดสุโขทัยมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานจังหวัดสุโขทัย. (2555). *อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย*. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2555, จาก http://www.sukhothai.go.th/tour/tour_02.htm
- กองนโยบายและแผน. (2543). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน*. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ. ถ่ายเอกสาร
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2545). *โปรแกรมสื่อการสอนวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว แผนการจัดการท่องเที่ยวและมัคคุเทศก์*. กรุงเทพฯ : สถาบันฝึกอบรมวิชาการโรงแรมและการท่องเที่ยว.
- กัลยาณี ทองงาม. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย*. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จารุศรี ศิริอังกาภู (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท WDI Electrolid Co Ltd* สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). *จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราพร กองทอง. (2540). *ปัจจัยที่ส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางไปที่ท่องเที่ยวบริเวณด้านช่องจอม อำเภอกาบเชิง จังหวัดสุรินทร์*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (ภูมิศาสตร์) มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ฉัตรชัย ลิ้มพรจิตรวิไล. (2548). *ความพึงพอใจที่มีต่อการท่องเที่ยวชายหาดบางแสน จังหวัดชลบุรี ของนักท่องเที่ยวไทย*. ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชาติชาย เทพแปง. (2538). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการบริการชาวสารการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย : ศึกษากรณีการให้บริการชาวสารการท่องเที่ยว สำนักงานใหญ่ (แม่ั่นศรี)*. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทเวศร์ พิริยะพถนธ์. (2545). *การวิจัยทางพลศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ธนภรณ์ เมทนีสุดดี. (2543). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการรับบริการ*
สื่อวีดิทัศน์ วัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชวรมหาวิหาร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การท่องเที่ยว).
 กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2549). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS*. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พรีน.
- ธีรวัฒน์ บุตตะโยธิน. (2551). *ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ*
จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นันทนา กปิลกาญจน์. (2539) *แผนงานบำรุงสถานที่ท่องเที่ยวและที่พัก ททท*. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ประคอง พาณิชกุล. (2553). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการใช้บริการข้อมูลข่าวสาร*
ณ สำนักงานภาคเหนือการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ วท.ม.(การจัดการ
 นันทนาการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ. (2550). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยว*
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม.
 (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- พระมหาบุญพิเชษฐ์ จันทร์เมือง. (2553). *การจัดการท่องเที่ยวในพระอารามหลวงชั้นเอกในเกาะ*
รัตนโกสินทร์. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การวางแผนและการจัดการการท่องเที่ยวเพื่ออนุรักษ์
 สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ:
 สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พัชรา ลาภลือชัย. (2546). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการจัดการท่องเที่ยวตลาดน้ำ*
ดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี และตลาดน้ำท่าคา จังหวัดสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์
 บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- ไพบุลย์ คุ่มคำ. (2547). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการที่ มัคคุเทศก์*
จัดให้ในเขตจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภาควิชาภูมิสถาปัตยกรรม. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2555). *คู่มือพัฒนา*
ภูมิทัศน์เมืองเพื่อการท่องเที่ยว สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2555, จาก
www.land.arch.chula.ac.th/thai/index.html.

- ภิญโญ ไตรวิทย์พานิชย์.(2547).พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อการให้บริการศูนย์แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศที่ร่วมกับกรุงเทพมหานคร(SCB Easy Walk)ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัดมหาชน.ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เยาวรี เจริญสวัสดิ์. (2543). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้ประโยชน์อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ เพื่อนันทนาการ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การท่องเที่ยว) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ฤทัยรัตน์ รุ่งสว่าง. (2551). ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาแหลมหญ้า เกาะเสม็ด จังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิไลลักษณ์ สิริตระกูล. (2555).อิทธิพลของความพึงพอใจในสัญชาติของนักท่องเที่ยวต่อการดำเนินงานของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกรุงเทพมหานคร. *Europeanjournalofscientificresearch*. 2012 (88) : 503-513.
- วิมลวรรณ สุธิบุตร.(2551).ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของบริษัทหนุ่มสาวทัวร์ จำกัด.ปริญญาานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ศศิธร สามารณ. (2545). ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัดกระบี่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมจิตร กาหาวงศ์ (2541). ความพึงพอใจของประชาชนที่มาท่องเที่ยวในสวนสาธารณะในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- สมบัติ กาญจนกิจ. (2533). นันทนาการชุมชน และโรงเรียน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2542). นันทนาการชุมชน และโรงเรียน. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2544). นันทนาการชุมชน และอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สลักฤทัย เตียวตระกูล. (2539). *ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : ศึกษากรณีท่องเที่ยวเมืองพัทยา. ภาคนิพนธ์. ศศ.ม. (นโยบายและการวางแผนวิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.*
- สาทิพย์ จีนาภักดี (2550). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี. ปริญญานิพนธ์. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สาวิตรี พิสนุพงศ์. (2543). *โบราณสถานกับการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: ภาควิชาประวัติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- สำนักศิลปากรที่ 6 สุโขทัย. (2554). *ตารางสรุปจำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวยังสถานที่สำคัญของจังหวัดสุโขทัย ประจำปี2554. ถ่ายเอกสาร.*
- สิริจิตรา ฤกษ์ป่าย. (2550). *ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. ปริญญานิพนธ์. วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- สุนทรดี นิมนต์พันธ์ 2554. *นันทนาการด้านการท่องเที่ยว. วารสารคณะพลศึกษา 14 (ฉบับพิเศษ) : 80-86.*
- สุริชา ดำรงค์ศรี.(2554).*ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์สามชุกตลาด100ปี จังหวัดสุพรรณบุรี.ปริญญานิพนธ์ วท.ม.(การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.*
- เสริมสกุล เสรีกิจ. (2547). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.*
- อัญชุลี นิลสนธิ. (2550). *คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่คาดหวังของมัคคุเทศก์ในความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติ กรณีศึกษาวัดพระศรีรัตนศาสดารามและ พระบรมมหาราชวัง. ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*
- Cronbach, L.J. (1990). *Essential of psychology testing*. 5th ed.New York: Harper Collin.
- Deleo, Catherine Ann. (May.1983) *Interralationships between Job Satisfaction and Leisure Satisfaction for Municipal Recreation Directors in New England. Dissertation Abstracts International. . 43 (12): 3638A.*

Fitzgerald, Michael R; & Robert F Durant (1980). Citizen Evaluation and recreation in New York. *Dissertation Abstract International*. 44(10): 30-40.

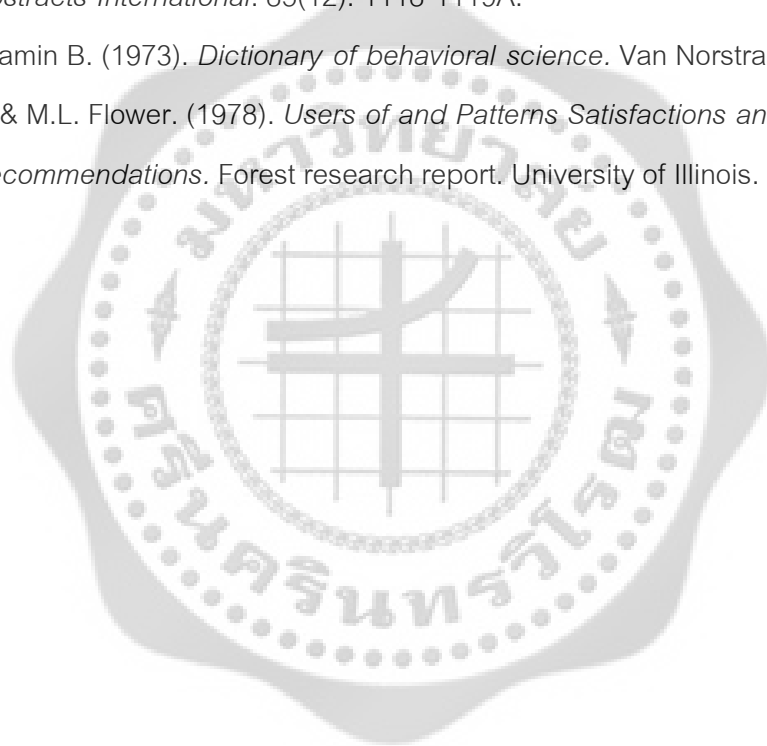
Hendee, J., C. and others. (1984). *Wilderness Users in the Pacific Northwest: Their Characteristics, Values and Management Preferences*. Washington, D.C.: USDA Forest Service Research Paper PNW-61.

Krejcie Robert V. ; & Morgan Daryle M. (1970, October). *Determining Sample Size for Research. Activities Educational & Psychological Measurement*. 30(3): 608.

Parker, A., L. (1999, July). *Tourism Behavior of Youth in Younger*. *Dissertation Abstracts International*. 85(12): 1118-1119A.

Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of behavioral science*. Van Nostrand: Reinhold

Young, R.A.; & M.L. Flower. (1978). *Users of and Patterns Satisfactions and Recommendations*. Forest research report. University of Illinois.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

Questionnaire
Subject
Satisfaction of foreign tourists toward admission at
Srisatchanalai Historical Park.

Explanation

1. This questionnaire has been prepared to engage in research of satisfaction of foreign tourists who visit Srisatchanalai Historical Park.

2. This questionnaire is divided into 3 parts. Please answer all questions as accurately as possible.

Thank you for your kindly cooperation.

Part 1 Personal information.

Explanation Please mark into the box () on any choice relevant to you most

1. Sex

() Male () Female

2. Age

- () 16 – 30 Years old
() 31 – 45 Years old
() 46 – 60 Years old
() More than 61 Years old

3. Continent

- () Asia
() Europe
() America
() Australia
() Others

Part 2 Satisfaction of foreign tourists toward admission at Srisatchanalai historical park.

Explanation This query is the rating scale. The rating scale questionnaire is divided into 4 section : the management, the service provider personnel, location and facilities, the artistic value.

Please enter a mark into the that matches your feeling most.

Criteria for each score are as follow:

5 Points means “Extremely satisfy”

4 Points means “Very satisfy”

3 Points means “Satisfy”

2 Points means “Slightly satisfy”

1 Points means “Hardly satisfy”

Management.

Satisfaction of foreign tourists	Criteria for each score				
	5	4	3	2	1
1. Reasonable visiting fee.					
2. The fast and effectiveness of coordination.					
3. Visitor management in historic site.					
4. Security standard					
5. Provide recommendations for visitors and appropriate prohibitions.					
6. Brochures and booklets to provide more information for the visit.					
7. Building and store are well organized.					

Services Provider Personnel.

Satisfaction of foreign tourists	Criteria for each score				
	5	4	3	2	1
1. Taking care of the tourists.					
2. Create a good feeling to visitors when take them a tour.					
3. The ability to transfer knowledge.					
4. Service mind.					
5. Appropriate personality for service.					
6. Most people have good English skill.					

Location and facilities.

Satisfaction of foreign tourists	Criteria for each score				
	5	4	3	2	1
1. Historic landscape is good					
2. Historic site is clean and organize.					
3. The Route signs clearly.					
4. Provide adequate and hygienic toilets for tourists.					
5. The route is convenient and safe.					
6. Souvenir, are sold at reasonable price					
7. Restaurant is clean and has a reasonable price.					
8. Overall state of conservation and maintenance of historic site					
9. Provide appropriate facilities such as labels, descriptions etc.					

The artistic value.

Satisfaction of foreign tourists	Criteria for each score				
	5	4	3	2	1
1. The ancient site is genuine, original, and rare.					
2. Refinement of the ancient pattern.					
3. Architecture Techniques.					
4. Age and beauty of the ancient site.					
5. Reflect customs, traditions, and religious beliefs.					
6. The artistic impression.					

Part 3 Any suggestion

1. **Management:**

.....

2. **Services provider personal:**

.....

3. **Location and facilities:**

.....

4. The artistic value:

.....

.....

.....

.....

5. Other suggestions :

.....

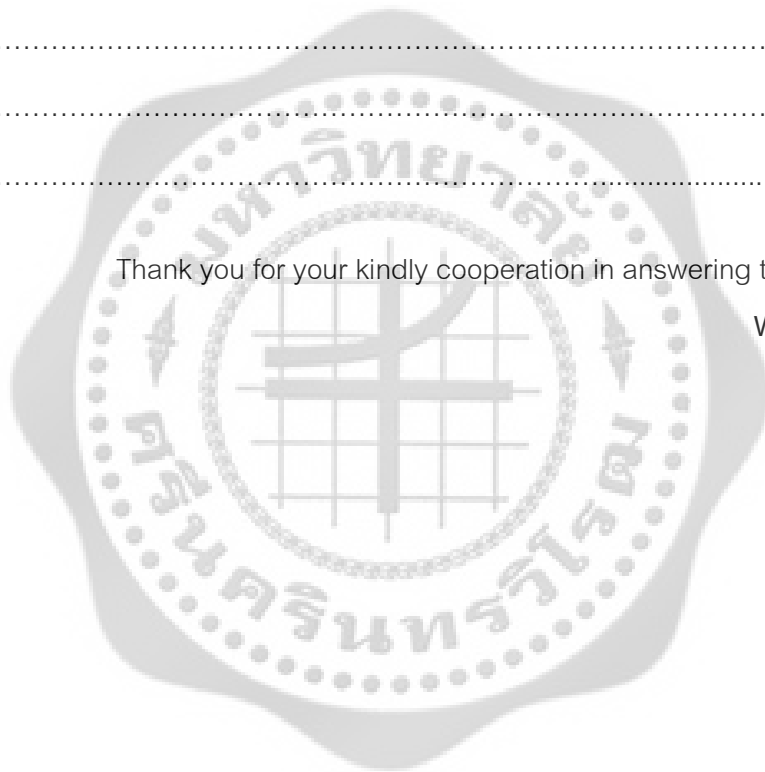
.....

.....

.....

Thank you for your kindly cooperation in answering this questionnaire.

Woraporn Chaikae
Researcher



แบบสอบถาม
เรื่อง
ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชม
อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย”
2. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านได้โปรดพิจารณาตอบแบบสอบถามทั้งหมดตามความเป็นจริงหรือความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ผู้ศึกษาวิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์ของท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวโดยทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง () หน้าข้อที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ
 ชาย หญิง

2. อายุ
 16 – 30 ปี
 31 – 45 ปี
 46 – 60 ปี
 มากกว่า 61 ปี

3. ทวีป
 ยุโรป
 เอเชีย
 ออสเตรเลีย
 อเมริกาเหนือ
 อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการเข้าชมอุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย

คำชี้แจง เป็นแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงใน ที่ตรงกับความรู้สึกของท่านเพียงช่องเดียว

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนแต่ละข้อในแบบสอบถาม ผู้วิจัยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือก 5 ระดับดังนี้

คะแนน 5	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4	หมายถึง	พึงพอใจมาก
คะแนน 3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
คะแนน 1	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านการบริหารจัดการ

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ค่าธรรมเนียมในการเข้าชมมีความเหมาะสม					
2. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
3. การจัดการระบบในการเข้าชม					
4. มีมาตรฐานในการรักษาความปลอดภัย					
5. มีเอกสารแนะนำเกี่ยวกับการเข้าชม และข้อห้ามปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง					
6. มีเอกสาร แผ่นพับ ศึกษาเพื่อประกอบการเข้าชม					
7. การจัดผังที่ตั้งอาคารร้านค้ามีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. มีความเอาใจใส่ดูแลนักท่องเที่ยว					
2. สร้างบรรยากาศในการนำชมได้เป็นอย่างดี					
3. มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
4. ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี					
5. บุคลิกภาพมีความเหมาะสมแก่การให้บริการ					
6. บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะภาษาอังกฤษเป็นอย่างดี					

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. สภาพภูมิทัศน์เหมาะกับแหล่งโบราณ					
2. แหล่งโบราณสถานมีความสะอาดเป็นระเบียบมี					
3. มีป้ายบอกเส้นทางเดินชมอย่างชัดเจน					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสมเช่น ป้ายคำบรรยาย					
5. เส้นทางเดินชมมีความปลอดภัย					
6. ร้านจำหน่ายของที่ระลึกกำหนดราคาเหมาะสม					
7. ร้านบริการอาหาร เครื่องดื่ม สะอาด และราคาเหมาะสม					
8. มีห้องน้ำบริการอย่างเพียงพอ และถูกสุขลักษณะ					
9. สภาพของการอนุรักษ์และการบำรุงรักษาโบราณสถาน					

ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม

ความพึงพอใจ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. โบราณสถานเป็นของแท้ดั้งเดิมและหายาก					
2. โบราณสถาน มีความประณีตของลวดลาย					
3. เทคนิคการผลิตของสถาปัตยกรรม					
4. ความงดงามและอายุของโบราณสถาน					
5. แสดงถึงขนบธรรมเนียม จารีตประเพณีของลวดลาย					
6. ความประทับใจทางศิลปกรรม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ด้านคุณค่าทางศิลปกรรม

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการบริการจัดการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

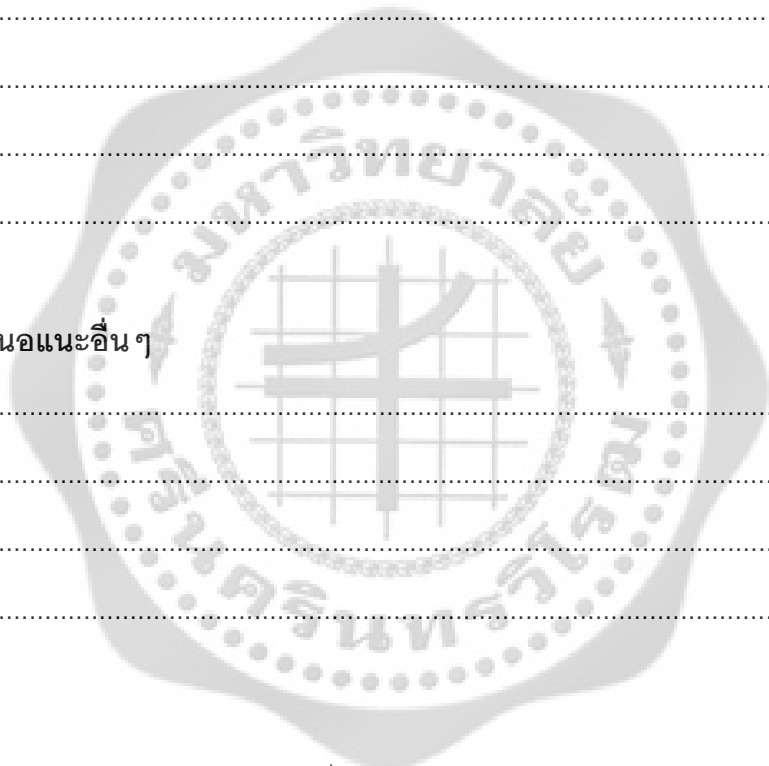
5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....



ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครบทุกข้อ

บรรพ ชาญกี

ผู้วิจัย



รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กนกวดี พึ่งโพธิ์ทอง
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาสันตนาการ
สถานที่ทำงาน คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมควร โพธิ์ทอง
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำภาควิชาสันตนาการ
สถานที่ทำงาน คณะพลศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ นายจารึก ปิ่นประภา
ตำแหน่ง ท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุโขทัย
สถานที่ทำงาน สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดสุโขทัย
4. ชื่อ ว่าที่ร้อยเอก ดร.เทียนชัย ทองวินชศิลป์
ตำแหน่ง รองอธิการบดีสถาบันการพลศึกษา
สถานที่ทำงาน ประจำวิทยาเขตสุโขทัย
สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตสุโขทัย
5. ชื่อ รองศาสตราจารย์ ดร.มังกร ทองสุขดี
ตำแหน่ง ประธานสภาวัฒนธรรมจังหวัดสุโขทัย
สถานที่ทำงาน สภาวัฒนธรรมจังหวัดสุโขทัย



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรพร ฉายกี
วันเดือนปีเกิด	27 มิถุนายน 2526
สถานที่เกิด	อำเภอศรีสำโรง จังหวัดสุโขทัย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	49/50 หมู่ที่ 13 ตำบลบ้านกล้วย อำเภอเมือง จังหวัดสุโขทัย 64000
ประวัติการศึกษา	
2538	ประถมศึกษา จากโรงเรียนสายธรรม
2541	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนอุดมดรุณี
2544	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสุโขทัยวิทยาคม
2549	ศิลปศาสตรบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2556	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ