

**รายงานการประชุมทางวิชาการระดับชาติ
ด้านธุรกิจและเศรษฐกิจ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2555
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น**

**Proceeding of the 5th National Conference on
Business and Economy 2012
Faculty of Management Science
Khon Kaen University**



ดำเนินการโดย: ศูนย์วิจัยธุรกิจและเศรษฐกิจอีสาน (ECBER)
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 40002
โทรศัพท์ 0-4320-2566 โทรสาร 0-4320-2567
<http://www.ecberkku.com> E-mail : ecber.kku@gmail.com

สสว. >

DEC 2012



บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ ศุทธชัย

ผู้ตรวจอ่านบทความวิจัย

รองศาสตราจารย์มันทนา สามารถ

รองศาสตราจารย์สุเมธ แก่นมณี

รองศาสตราจารย์อ่อนงค์นุช เทียนทอง

รองศาสตราจารย์ ดร.กัลปพฤกษ์ ผิวทองงาม

รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี เจริญวานิช

รองศาสตราจารย์ ดร.นพมาศ สุวชาติ

รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ปทุมนากุล

รองศาสตราจารย์ ดร.นิติพล ภูตะโชติ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤตพา แสนชัยธร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ก่อพงษ์ พลโยธา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิรชญา มณีเนตร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นวลฉวี แสงชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริลักษณ์ ศุทธชัย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรัชย์ จันทร์จรัส

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิติวรรณ ศรีเจริญ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ขวัญฤดี ตันตระบัณฑิตย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จินดา สมสวัสดิ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรุณ ตันตระบัณฑิตย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรงค์ หงส์งาม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์อารีย์ นัยพินิจ

ดร.ศิริรักษ์ ขาวไชยมหา

ดร.สุทิน เทียนวิวัฒน์

ดร.ภูมิสิทธิ์ มหาสุวีระชัย

ดร.นงนิตย์ จันทร์จรัส

ดร.ชลฤทัย โกวรรณะกุล



ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์

จังหวัดนครปฐม

Expectation and Satisfaction of Tourists to Phra Prathom Jedi, Nakhon Pathom

นภนันทน์ หอมสุต¹ (Noppanon Homsud)¹

ปิ่นชญา ศรีเมฆ² (Panchaya Srimek)²

มนูนิต บุญประเสริฐ² (Munin Boonprasert)²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์คือ 1) เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เข้ามาเที่ยวในองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม จำนวน 400 คน มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ความถี่ ร้อยละ และ t-test ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพโสด จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากกว่าค่าของความคาดหวังในทุกๆด้าน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ ด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกิจกรรม โดยจากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากกว่าค่าของความคาดหวังในทุกๆด้าน

คำสำคัญ : ความคาดหวัง , ความพึงพอใจ , นักท่องเที่ยว

Abstract

The objectives of this research are 1) to study expectation and satisfaction of tourists in Phra Prathom Jedi, 2) to study tourist's behavior in Phra Prathom Jedi. The sample is 400 Thai tourists who visit Phra Prathom Jedi. It is analyzed by mean, frequency, percentage, and t-test. It is found that most of them are female, 31-40 years old, single, graduated in bachelor degree, and revenue between 10,001-20,000 baht. It is found that tourists satisfy more than expect in all topics

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร



consisted of Place, Physical and Environmental, Utility, Facility, and Activity. It is found that tourists satisfy more than expect in all topics.

Keywords: Expectation, Satisfaction, Tourist

บทนำ

ปัจจุบันการท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างรายได้ประเทศไทย การเติบโตการท่องเที่ยวไทยสร้างงานทั้งในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง จึงก่อให้เกิดการกระจายรายได้ในขอบเขตพื้นที่กว้างขึ้น เพราะเหตุนี้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจึงขยายเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง การท่องเที่ยวจึงมีผลกระทบต่อคนไทยจำนวนมากและกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของคนไทยไปแล้วหลายจังหวัดที่มีความพร้อมและความสามารถที่พัฒนาให้เป็นจังหวัดเป็นแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวใหม่ ๆ ได้ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ให้ดีขึ้น (จกมลพัชร เจตนะจิตร์, 2546)

จังหวัดนครปฐมเป็นจังหวัดที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน มีความสำคัญในยุคสมัยที่สำคัญต่างๆ หลายสมัย โดยเคยเป็นเมืองที่รุ่งเรืองมีอารยธรรมมาก่อนในอดีต และเป็นศูนย์กลางของอาณาจักร “ทวารวดี” ซึ่งเป็นศูนย์กลางทางพุทธศาสนาแห่งแรกของไทย หลักฐานสำคัญที่แสดงถึงความเจริญทางพุทธศาสนา คือองค์พระปฐมเจดีย์ที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งองค์เดิมก่อสร้างมาตั้งแต่สมัยทวารวดี และได้เป็นศูนย์กลางของชุมชนเมืองนครปฐมที่ประชาชนนับถือกราบไหว้วมาช้านาน เป็นศูนย์กลางจิตใจชาวพุทธศาสนาทั่วประเทศ

องค์พระปฐมเจดีย์เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับต้นๆของจังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นปูชนียสถานอันสำคัญของประเทศไทย อยู่ภายในวัดพระปฐมเจดีย์ราชวรมหาวิหาร มีประวัติความเป็นมายาวนานในแผ่นดินสุวรรณภูมิ เป็นที่ประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุขององค์พระสัมมาสัมพุทธเจ้า องค์พระปฐมเจดีย์เป็นปูชนียสถานเก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย สร้างในสมัยพระเจ้าอโศกมหาราช มีลักษณะเป็นสถูปรูปบาตรคว่ำแบบอินเดีย ต่อมาได้ปฏิสังขรณ์ในสมัยรัชกาลที่ 4 ได้โปรดให้ก่อพระเจดีย์ใหม่ห่อหุ้มองค์เดิมจนเป็นพระเจดีย์ที่สูงและใหญ่ที่สุดในประเทศไทย รูปทรงระฆังคว่ำ โครงสร้างเป็นไม้ซุ้มรัดด้วยโซ่ ก่ออิฐถือปูนประดับด้วยกระเบื้อง นอกจากนี้ยังมีสิ่งสำคัญอื่นๆ อีก เช่น พระอุโบสถ พระวิหาร 4 ทิศ พระร่วงโรจนฤทธิ์ กำแพงแก้ว ภาพปูนปั้น พิพิธภัณฑสถาน เป็นต้น (มาลี แดงดอกไม้, 2542)

ปัจจุบันการท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม มีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 3.42 อาจจะมีผลมาจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวตลอดทั้งปี ที่เป็นงานประเพณี



การนำเสนอสินค้าทางการท่องเที่ยวใหม่ ๆ เช่น สวนสามพรานและลานแสดงช้างฟาร์มจระเข้
พิพิธภัณฑน์หุ่่นขี้ผึ้ง การนั่งชมเรือสวนเกษตร และมีตลาดน้ำต่าง ๆ ที่น่าสนใจ อาทิ ตลาดน้ำคอน
หวาย ตลาดน้ำลำพญา เป็นต้น และโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวไทยและนิยมเดินทางท่องเที่ยว
ในช่วงวันหยุดสุดสัปดาห์ เนื่องจากการเดินทางค่อนข้างสะดวกสบาย และอยู่ใกล้กรุงเทพฯ ทำให้
สามารถเดินทางแบบเช้าไปเย็นกลับได้มากขึ้น (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2553)

ในส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้น นกนทน์ หอมสุค และวรรณิศา เรืองวิทย์ (2553) ได้ศึกษา
ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัด
ประจวบคีรีขันธ์ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวังในทุกหัวข้อที่ทำการวัด
ขณะที่ นกนทน์ หอมสุค และฐิติพร สำราญศาสตร์ (2553) ได้ศึกษาความคาดหวังและความพอ
ใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยวในเขตนครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา และเมืองบรวิวาร
พบว่า สถานที่ทางประวัติศาสตร์ ผู้คน ของที่ระลึก และสถาปัตยกรรมต่าง ๆ เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยว
มีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง สำหรับการเดินทาง เครื่องดื่ม อาหาร และค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งที่
นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ขณะที่สถานที่สร้างขึ้นใหม่ บรรยากาศ และ
สารสนเทศต่าง ๆ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ

โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม กรณีศึกษานักท่องเที่ยวชาวไทย โดยจะ
ทำการศึกษาและสอบถามข้อมูลในด้านต่างๆต่อไปนี้ ด้านสถานที่ ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม
ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรม เพื่อที่จะทราบถึงความคาดหวัง
และความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม
และสามารถนำข้อมูลที่ทราบจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาองค์พระปฐมเจดีย์
ให้มีรูปแบบการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานเหมาะสมสำหรับเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ
และรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์
จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม



วิธีการศึกษา

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยสำหรับงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่องค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม แต่เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากร เพราะมีขนาดใหญ่ จึงกำหนดขนาดตัวอย่าง (n) เท่ากับ 400 คน ตามแนวทางของ Yamane ที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% (ประสพชัย พสุนนท์, 2553) คณะผู้วิจัยใช้แบบการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก เป็นแบบแผนในการสุ่มตัวอย่าง โดยทำการแจกแบบสอบถามให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาเที่ยวที่องค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2554 ถึง ตุลาคม พ.ศ. 2554

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ 1) ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว 2) ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่องค์พระปฐมเจดีย์ 3) ระดับความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์

2.2 การสร้างแบบสอบถามเริ่มจากการทบทวนวรรณกรรมจากหนังสือ เอกสาร และวารสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและความพึงพอใจและการท่องเที่ยว เพื่อมาเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย (อภิัญญา สุตสายรง, 2553)

2.3 ร่างแบบสอบถามให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ทั้งในส่วนที่เป็นความคาดหวัง ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม โดยพิจารณาถึงความถูกต้องของเนื้อหาและสำนวนภาษา

2.4 นำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณา จำนวน 3 ท่าน ในด้านการท่องเที่ยว พฤติกรรม และด้านความพึงพอใจเพื่อพิจารณาในด้านความถูกต้อง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยเฉพาะข้อคำถามที่ค่าดัชนีความสอดคล้องแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) มากกว่า 0.50

2.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เคยเดินทางไปท่องเที่ยวที่วัดโสธรวรารามวรวิหารจำนวน 30 คน พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.875 ซึ่งมีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง (สรชัย พิศาลบุตร เสาวรศ ใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชาบุตร, 2549)



2.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญและตรวจสอบความเชื่อมั่นจากกลุ่มตัวอย่างทดสอบ ไปแจกให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่องค์พระปฐมเจดีย์

3. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

3.1 สถิติพรรณนา คือ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และ t-test ในการบรรยายความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์

3.2 ตัวสถิติ t เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์

4. การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของประเด็นคำถามเป็นข้อในแต่ละด้านในแบบสอบถาม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายตามแนวทางของประสพชัย พสุนนท์ (2553) รายละเอียดดังนี้ คือ

คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	คือ	ระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	คือ	ระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	คือ	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	คือ	ระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50	คือ	ระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

เมื่อสำรวจข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคำนวณผลทางสถิติได้ผลการศึกษาดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของนักท่องเที่ยว พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 52.50) อายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 31.75) สถานภาพโสด (ร้อยละ 51.50) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 42.75) มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน (ร้อยละ 30.25) รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 43.75) และมีภูมิลำเนาอยู่ในภาคกลาง (ร้อยละ 52.25)

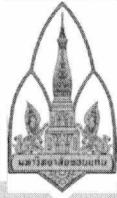
2. ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางองค์พระปฐมเจดีย์กับครอบครัว (ร้อยละ 57.75) เคยมาที่องค์พระปฐมเจดีย์มากกว่า 4 ครั้ง (ร้อยละ 46.00) เดินทางมาในวันหยุดสุดสัปดาห์ (ร้อยละ 55.50) ใช้รถยนต์ส่วนตัวในการเดินทาง (ร้อยละ 56.00) ได้รับแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับองค์พระปฐมเจดีย์จากญาติพี่น้อง (ร้อยละ 55.50) เสีย



ค่าใช้จ่ายในการเดินทางประมาณ 501-1,000 บาท (ร้อยละ 43.00) และสาเหตุสำคัญที่เดินทางมา
องค์พระปฐมเจดีย์เพื่อสักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์ (ร้อยละ 89.50) รายละเอียดแสดงดังในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความถี่และร้อยละของข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์

	ข้อมูล	ความถี่	ร้อยละ
บุคคลที่เดินทางมาด้วย	ครอบครัว	231	57.75
	เพื่อน	110	27.50
	บริษัททัวร์	24	6.00
	คนเดียว	19	4.75
	เป็นทางผ่าน	16	4.00
จำนวนครั้งที่เคยมา	1 ครั้ง	57	14.25
	2 ครั้ง	105	26.25
	3 ครั้ง	54	13.50
	มากกว่า 4 ครั้ง	184	46.00
วันที่นิยมเดินทางมา	วันหยุดสุดสัปดาห์	222	55.50
	วันจันทร์-ศุกร์	72	18.00
	วันหยุดพักร้อน	56	14.00
	วันนักขัตฤกษ์	50	12.50
วิธีการเดินทางมาองค์ พระปฐมเจดีย์	รถยนต์ส่วนตัว	224	56.00
	รถตู้	75	18.75
	รถประจำทาง	70	17.50
	รถรับจ้าง	14	3.50
	รถทัวร์ท่องเที่ยว	9	2.25
	รถไฟ	8	2.00
สื่อที่ได้รับข้อมูล เกี่ยวกับองค์พระปฐม เจดีย์	ญาติพี่น้อง	222	55.5
	เพื่อน	186	46.50
	โทรทัศน์	64	16.00
	อินเทอร์เน็ต	32	8.00
	นิตยสาร/วารสาร	23	5.75



ข้อมูล		ความถี่	ร้อยละ
	บริษัททัวร์	10	2.50
	หนังสือพิมพ์	7	1.75
	วิทยุ	4	1.00
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยวองค์พระปฐมเจดีย์	น้อยกว่า 500	160	40.00
	501-1,000	172	43.00
	1,001-3,000	63	15.75
	3,001-5,000	2	0.50
	มากกว่า 5,000	3	0.75
สาเหตุสำคัญที่เดินทางมาท่องเที่ยวที่องค์พระปฐมเจดีย์	สักการะสิ่งศักดิ์สิทธิ์	358	89.50
	ถ่ายรูป	27	6.75
	สิ่งแวดล้อมภายในสถานที่	6	1.50
	สิ่งอำนวยความสะดวก	5	1.25
	แหล่งเช่าเครื่องรางของขลัง	2	0.50
	การจัดกิจกรรม	2	0.50
ความต้องการในอนาคต	มาอีกครั้ง	230	57.50
	ไม่แน่ใจ	115	28.75
	ไม่มา	55	13.75

3. การวิเคราะห์ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วยด้านสถานที่ ด้ายกายภาพและสิ่งแวดล้อม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกิจกรรม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวังทุกด้านที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 2-6



ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านสถานที่และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยตัวสถิติ t

รายการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	t-stat	Sig.
1.เดินทางสะดวกต่อการเข้าถึง	4.23	4.42	5.491	0.000
2.สถานที่จอดรถมีเพียงพอ	3.99	4.25	7.514	0.000
3.สถานที่จอดรถมีตำแหน่งเหมาะสม	4.07	4.23	4.624	0.000
4.ป้าย/สัญญาณจราจรชัดเจน	4.00	4.15	4.335	0.000
5.สถานที่จอดรถมีความสะอาด/สะดวก	4.04	4.15	3.179	0.001
6.สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	3.85	4.08	6.647	0.000
รวม	4.03	4.21	5.202	0.000

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อมและเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยตัวสถิติ t

รายการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	t-stat	Sig.
1.ความเป็นเอกลักษณ์ขององค์พระปฐมเจดีย์	4.30	4.51	5.398	0.000
2.บรรยากาศขององค์พระปฐมเจดีย์	4.21	4.32	2.827	0.005
3.องค์พระปฐมเจดีย์เหมาะกับการพักผ่อน	4.15	4.32	4.370	0.000
4.มีศักยภาพพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยว	3.95	4.16	5.398	0.000
5.การจัดวางแผนผังบริเวณท่องเที่ยว	3.95	4.09	3.598	0.000
6.ความสะอาดรอบองค์พระปฐมเจดีย์	4.03	4.09	1.542	0.123
รวม	4.09	4.25	4.113	0.000



ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านสาธารณูปโภคและเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยตัวสถิติ t

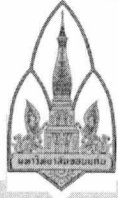
รายการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	t-stat	Sig.
1.ห้องน้ำ-สุขาที่มีที่ตั้งที่เหมาะสม	4.03	4.22	4.621	0.000
2.ความสะอาดของห้องน้ำ-สุขา	3.98	4.13	3.649	0.000
3.ความเพียงพอของห้องน้ำ-สุขา	3.94	4.11	4.135	0.000
4.ความเพียงพอของร้านอาหาร	3.90	4.09	4.621	0.000
5.การจัดระเบียบร้านค้า	3.82	4.03	5.108	0.000
6.ร้านอาหารมีความสะอาดถูกสุขลักษณะ	3.86	3.91	1.216	0.224
รวม	3.92	4.08	3.892	0.000

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยตัวสถิติ t

รายการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	t-stat	Sig.
1.บริเวณที่ว่างสำหรับพักผ่อน	4.00	4.13	3.093	0.002
2.มีที่ทิ้งขยะ	3.86	4.00	3.331	0.000
3.มีน้ำดื่มปริมาณเพียงพอ	3.83	3.98	3.569	0.000
รวม	3.90	4.04	3.096	0.002

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านกิจกรรมและเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยตัวสถิติ t

รายการ	ความคาดหวัง	ความพึงพอใจ	t-stat	Sig.
1.งานเทศกาลมีความน่าสนใจและดึงดูด	4.50	4.56	1.027	0.305
2.มีจุดถ่ายรูปที่สวยงาม	4.37	4.55	3.406	0.000
3.กิจกรรมประจำปีกลมกลืนกับสภาพแวดล้อม	4.31	4.48	2.910	0.004
4.กิจกรรมประจำปีมีความน่าสนใจดึงดูด	4.24	4.48	4.108	0.000
5.กิจกรรมประจำปีเหมาะสม	4.12	4.45	5.648	0.000
รวม	4.13	4.50	6.333	0.000



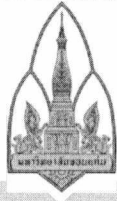
การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม โดยการใช้แบบสอบถามแจกให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 คน พบว่า ด้านสถานที่ นักท่องเที่ยวมีความคาดหวัง ($\bar{x} = 4.03$) และมีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.21$) ด้านกายภาพ และสิ่งแวดล้อม มีความคาดหวัง ($\bar{x} = 4.09$) และมีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.25$) ด้านสาธารณูปโภค มีความคาดหวัง ($\bar{x} = 3.92$) และมีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.08$) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความคาดหวัง ($\bar{x} = 3.90$) และมีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.04$) ด้านกิจกรรม มีความคาดหวัง ($\bar{x} = 4.13$) และมีความพึงพอใจ ($\bar{x} = 4.50$) ซึ่งโดยภาพรวมแล้วนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์พระปฐมเจดีย์มากกว่าความคาดหวังในทุกๆ ด้าน ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มัลลิกา เกื้อปัญญา (2542) ที่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับปานกลาง หากพิจารณาที่จำนวนของนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวมแล้วพบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจลดลงจากความคาดหวังในแต่ละด้านหลังจากได้เที่ยวชมและเมื่อพิจารณาถึงค่าคะแนนเฉลี่ย พบว่าในทุกๆ ด้านจะมีค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง เนื่องจากจังหวัดนครปฐมมีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของสถานที่ท่องเที่ยวไม่มากนักจึงส่งผลให้นักท่องเที่ยวไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดนครปฐม จึงทำให้นักท่องเที่ยวไม่มีจินตนาการคาดหวังว่าสถานที่จะต้องดี ซึ่งเมื่อเดินทางมาที่องค์พระปฐมเจดีย์จึงเกิดความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ Shelly (จุมพล ผั่วผดุง, 2546) ที่กล่าวว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักจะมีความรู้สึกที่เป็นบวกมากกว่าความรู้สึกที่เป็นลบ ซึ่งหมายถึง นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับที่มากกว่าความไม่พึงพอใจต่อองค์พระปฐมเจดีย์ แสดงออกถึงความมีมาตรฐานขององค์พระปฐมเจดีย์ในระดับที่ดี มีการดูแลรักษาในองค์พระปฐมเจดีย์คงไว้ซึ่งความเป็นเอกลักษณ์ของคนไทยได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความประสงค์ที่จะเดินทางกลับมาท่องเที่ยวที่องค์พระปฐมเจดีย์อีกครั้งหลังจากที่เคยเดินทางมาแล้ว

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเสริมสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาเที่ยวที่องค์พระปฐมเจดีย์ ทั้งนี้สามารถสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาโดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสถานที่



จากการศึกษาพบว่า ในด้านสถานที่ขององค์พระปฐมเจดีย์ มีความพึงพอใจในด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ทั้งนี้องค์พระปฐมเจดีย์ควรมีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อเป็นการเสริมสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวให้มากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มที่นั่ง การจัดสถานที่จอดรถที่เหมาะสมมากกว่าลาน โล่งธรรมดาที่จัดไว้ให้จอดรถ และควรมีการเพิ่มป้ายบอกทางให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม

ทางองค์พระปฐมเจดีย์ ควรปลูกต้นไม้ยืนต้นเพื่อเพิ่มความร่มรื่นและความสวยงามให้กับสถานที่เพื่อความสะอาดสบายแก่นักท่องเที่ยว และควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลรักษาความสะอาดบริเวณรอบองค์พระปฐมเจดีย์มากขึ้นกว่าเดิม และควรจัดวางแผนผังให้มีความเหมาะสมชัดเจน

3. ด้านสาธารณูปโภค

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากห้องน้ำ-ห้องสุขา ที่องค์พระปฐมเจดีย์มีมากพอสำหรับนักท่องเที่ยว แต่ควรดูแลรักษาความสะอาดให้ได้มาตรฐานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น ควรมีการปรับปรุงร้านค้าให้มีมากขึ้นและถูกต้องตามสุขลักษณะอนามัย และควรรักษามาตรฐานนี้ไว้พร้อมทั้งพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก แต่ควรเพิ่มม้านั่งบริเวณที่พักผ่อนหย่อนใจและที่ทิ้งขยะให้มีเพียงพอกับความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อเป็นการรักษาความสะอาดขององค์พระปฐมเจดีย์อีกด้วย

5. ด้านกิจกรรม

จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นงานเทศกาลต่างๆและงานประจำปีที่ดีถือว่าเป็นเอกลักษณ์ขององค์พระปฐมเจดีย์ที่มีความน่าสนใจและดึงดูดให้มาท่องเที่ยวที่องค์พระปฐมเจดีย์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการทำงานที่มีมาตรฐานขององค์พระปฐมเจดีย์ได้เป็นอย่างดี แต่ควรจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับงานประจำปีและงานเทศกาลต่างๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้และเดินทางมาท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น



ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้ที่มาท่องเที่ยวที่องค์พระปฐมเจดีย์ จังหวัดนครปฐม เพื่อจะได้เป็นข้อมูลของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ที่ละเอียดมากยิ่งขึ้นในการทำการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป
2. ควรเพิ่มตัวแปรอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น กลุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ เนื่องจากข้อมูลที่ได้อาจจะไม่มีน้ำหนักเพียงพอที่จะอธิบายถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อองค์พระปฐมเจดีย์ได้ชัดเจนขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2553. สภาพการท่องเที่ยวในเขตจังหวัดนครปฐม. สำนักงานภาคกลางเขต 1.
- จกมลพัชร เจตนะจิตร. 2546. “การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ยั่งยืน : ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการล่องเรือชมสวนเลียบคลองมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม.” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จุมพล ผิวผดุง. 2546. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นภนันทน์ หอมสุต และฐิติพร สำนานศาสตร์. 2553. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองโบราณ.” รายงานการประชุมวิชาการเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2553.
- นภนันทน์ หอมสุต และวรรณิศา เรื่องวิทย์. 2553. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในเขตอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.” รายงานการประชุม มหาวิทยาลัยราชภัฏเลยวิชาการ ประจำปี 2553.
- ประสพชัย พสุนนท์. 2553. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ท้อป พับลิชชิง.
- มัลลิกา เกื้อปัญญา. 2542. “ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการสภาพแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยว หมู่บ้านชาวเผ่าม้ง.” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มาลี แดงดอกไม้. 2542. นครปฐม : เมืองแห่งพระปฐมเจดีย์. บริษัท แสงปัญญาเลิศ จำกัด



รายงานการประชุมทางวิชาการระดับชาติ ด้านธุรกิจและเศรษฐกิจ ครั้งที่ 5 ประจำปี 2555

Proceeding of the 5th National Conference on Business and Economy 2012



สรชัย พิศาลบุตร เสาวรศ ใหญ่สว่าง และปรีชา อัสวเดชาบุตร. 2549. การสร้างและประมวลผล
ข้อมูลจากแบบสอบถาม. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.

อภิญา สุดสายธง. 2553. “ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อตลาดน้ำดำเนินสะดวก จังหวัด
ราชบุรี.” ปรินญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจและภาษาอังกฤษ คณะ
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.