



มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตฯ (0.125(53)_33
เลขที่รับ..... ๒๑๒
วันที่..... ๑๑ มิ.ย. ๖๓
เวลา..... ๑๑.๑๕ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี
 ที่ /2553 วันที่ 21 มิถุนายน 2553
 เรื่อง รายงานผลการร่วมประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัย

เรียน คณบดีคณะวิทยาการจัดการผ่านหัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

ตามที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดงานประชุมและนำเสนอผลงานทางวิชาการ “การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2553 หัวข้อ “การพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน ครั้งที่ 2” ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในวันที่ 21-23 มกราคม 2553 นั้น

ในงานดังกล่าวกระผมได้ส่งงานวิจัยและได้รับการตอบรับให้นำเสนอจำนวน 1 เรื่อง คือ

1. ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองปวิวาร โดย นายณพนนท์ หอมสุด และนางสาวจิตติพร สำราญศาสตร์ นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ

บัดนี้การประชุมวิชาการดังกล่าวได้เสร็จสิ้นแล้ว จึงขอรายงานผลการร่วมประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัย ตลอดจนจัดส่งงานวิจัยที่ได้นำเสนอในการประชุมดังกล่าวตามเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

Handwritten signature of Nopon Hom

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณพนนท์ หอมสุด)
 อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป

Handwritten signature of the Dean

Handwritten signature of the Dean

Handwritten signature of the Dean

Handwritten signature of the Dean

เรียน คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
 เพื่อโปรดทราบ ดังที่แนบมา
 กรรมการคณบดี

Handwritten signature of the Dean

Handwritten signature of the Dean

๑๑ มิ.ย. ๖๓
 ๒๒๖๑๕๓
 ๒๒/๖๓

รายงานการเข้าร่วมการนำเสนอผลงานวิชาการ
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2553
หัวข้อ “การพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน ครั้งที่ 2”
ระหว่างวันที่ 21 – 23 มกราคม 2553
ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

ข้าพเจ้า นายณภนทร์ หอมสุต ขอรายงานการเข้าร่วมนำเสนอผลงานวิชาการ ดังต่อไปนี้

หลักการ เหตุผล และวัตถุประสงค์การจัดประชุมวิชาการ

เพื่อเป็นการเผยแพร่ผลงานวิจัยและความก้าวหน้าทางวิชาการในสาขาวิชา รวมถึงการประยุกต์องค์ความรู้ในสาขาวิชาต่าง ๆ นอกจากนี้ยังเป็นเวทีให้นักวิชาการ นักวิจัย คณาจารย์ นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไป ที่สนใจในวิชาการ ได้มีโอกาสเข้าร่วมเสนอผลงานวิจัย และร่วมรับฟังการบรรยาย ตลอดจนแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแสวงหาความร่วมมือทางด้านวิชาการกับนักวิจัยระดับประเทศ อันเป็นการส่งเสริมให้มีการนำความรู้ทางวิชาการมาใช้เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้น

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

ระยะเวลาการประชุม

21 – 23 มกราคม 2553

สถานที่จัดการประชุม

ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. อาจารย์ นักวิจัย นิสิต นักศึกษา ได้เผยแพร่งานวิจัยตลอดจนข้อค้นพบใหม่ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทางวิชาการ และการแก้ไขปัญหาของประเทศชาติ
2. ผู้เข้าร่วมประชุมวิชาการมีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการวิจัยในอนาคต
3. ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้และวิสัยทัศน์ที่ก้าวไกลมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

รายงานวิจัยที่รับฟังในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปี 2553

หัวข้อ “การพัฒนาชนบทที่ยั่งยืน ครั้งที่ 2”

ระหว่างวันที่ 21 – 23 มกราคม 2553

ณ มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย

1. การวิจัยและพัฒนาสารสนเทศ เชื่อมโยงเส้นทางแหล่งท่องเที่ยวมรดกโลกในประเทศอนุภาคลุ่มแม่น้ำโขงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต นำเสนอโดย ว่าที่ พ.ต. ณัฐพล ตันมิ่ง
2. สถานการณ์และแนวโน้มของการพัฒนาการท่องเที่ยวบนเส้นทางยุทธศาสตร์ R3A (เชียงาย – คุณหมิง) นำเสนอโดย ธงชัย ภูวนาถวิจิตร
3. การท่องเที่ยวเรียนรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่น การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการป่าชายเลนบ้านคลองลิดี อำเภอกำแพง และการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านบ่อเจ็ดลูก อำเภอลง จังหวัดสตูล นำเสนอโดย ชัยรัตน์ จุสปาโล
4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศกับวิถีชีวิตชุมชนลุ่มน้ำเข็ก อำเภอวังทอง จังหวัดพิษณุโลก นำเสนอโดย กุลแก้ว คล้ายแก้ว
5. การมีส่วนร่วมพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว อำเภอนครหลวง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดย บุญสมหญิง พลเมืองดี
6. เส้นทางท่องเที่ยวสถาปัตยกรรมในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย โดย อังค์วรา ณ สุนทร
7. ความต้องการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนในอำเภอกัลยาณิวัฒนา จังหวัดเชียงใหม่ โดย ดวงพร อ่อนหวาน
8. ศูนย์เรียนรู้ชุมชนบ้านหันทราย ตำบลหันทราย อำเภออรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว : กระบวนการพัฒนาสู่การเป็นชุมชนต้นแบบแห่งการเรียนรู้ นำเสนอโดย พิทักษ์ ศิริวงศ์
9. การวิเคราะห์ความเป็นชุมชนเข้มแข็งของหมู่บ้านหนองกลางดง ตำบลศิลาลอย อำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นำเสนอโดย พัชรชาติ ตรีชัย
10. การพัฒนาตัวชี้วัดและกระบวนการประเมินคุณภาพแผนชุมชน นำเสนอโดย พีรชัย กุลชัย
11. ภาวะผู้นำ ประสิทธิผลของวิสาหกิจชุมชน และตัวแบบการพัฒนาภาวะผู้นำด้านการประกอบการ นำเสนอโดย จักรุสณี หาญกิตติชัย
12. ลักษณะผู้นำบูรณาการทางการจัดการ กรณีศึกษาการบูรณาการความร่วมมือระหว่างตำรวจกับหมอดินอาสา นำเสนอโดย รุจิรัตน์ พัฒนภาพุตร

ความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบริวาร
Expectation and Satisfaction of Tourists Traveling to Historic Town of Ayutthaya and Associated Historic Towns

นพนนท์ หอมสุด¹ และ จูติพร สำราญศาสตร์²

¹สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76120 โทรศัพท์ : 086 500 5698 E-mail: nopphanont@yahoo.com

²สาขาวิชาการจัดการธุรกิจทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

หมู่ 3 ตำบลสามพระยา อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี 76120 โทรศัพท์ : 089 238 5738 E-mail: luk.jeabkung@hotmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบริวาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือโดยศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 382 คน ผลการวิจัย พบว่าสถานที่ทางประวัติศาสตร์ ผู้คน ของที่ระลึก และสถาปัตยกรรมต่างๆ เป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่ำกว่าความคาดหวัง สำหรับการเดินทาง เครื่องดื่ม อาหาร และค่าใช้จ่ายเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงกว่าความคาดหวัง ขณะที่สถานที่สร้างขึ้นใหม่ บรรยากาศ และสารสนเทศต่าง ๆ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: นครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบริวาร, ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง

Abstract

The objective of this research is to compare between expectation and satisfaction of tourists who travel to Historic Town of Ayutthaya and Associated Historic Towns. The study used questionnaires in 382 samples who were tourists. It was found that satisfaction was less than expectation in historic places, people, souvenir, and architecture, while satisfaction was more than expectation in travel, food, beverage, and expenditure. However, satisfaction did not differ significantly from expectation in building, atmosphere, and information.

Keywords: Historic Town of Ayutthaya and Associated Historic Towns, Satisfaction, Expectation

1. บทนำ

พระนครศรีอยุธยาอดีตราชธานีของไทยเป็นศูนย์กลางความเจริญมาอย่างยาวนานถึง 417 ปี สังคมความเจริญทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน แม้ว่ากรุงศรีอยุธยาจะถูกทำลายเสียหายจากสงครามกับประเทศเพื่อนบ้าน แต่สิ่งที่ปรากฏให้เห็นในปัจจุบัน ยังมีร่องรอยหลักฐานซึ่งแสดงอัจฉริยภาพและความสามารถ

อันยิ่งใหญ่ของบรรพบุรุษแห่งราชอาณาจักร ผู้คิดค้นสร้างสรรค์ความเจริญรุ่งเรืองทางศิลปวัฒนธรรม และความมั่งคั่งไว้ให้แก่ผืนแผ่นดินไทย หรือแม้แต่ชาวโลกทั้งมวล ดังปรากฏได้จากเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2534 องค์การยูเนสโก โดยคณะกรรมการมรดกโลก กรุงคาร์เทจ ประเทศตูนีเซีย ได้มีมติรับนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบริวาร ไว้ในบัญชีมรดกโลก สร้างความภาคภูมิใจแก่คนภายในชาติ ในการเป็นเมืองแห่งความงดงามทางประวัติศาสตร์ที่ทรงคุณค่า ทำให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยากลายเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติให้ความสนใจและเดินทางเข้ามาเที่ยวชมเป็นจำนวนมากในแต่ละปี ซึ่งนอกจากจะเข้ามาเพื่อการท่องเที่ยวโดยส่วนตัวแล้ว ยังเดินทางเข้ามาเพื่อการศึกษาเรียนรู้ทางด้านประวัติศาสตร์อีกด้วย

นอกจากสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ แล้ว ในแต่ละปี จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้จัดให้มีเทศกาลที่สำคัญต่างๆ ขึ้นเพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีที่ดีงามให้คงอยู่และเป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยวชม ทำให้เกิดการสร้างรายได้ภายในจังหวัดและกระจายสู่ชุมชน ดังนั้นการพัฒนาส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งสามารถทำได้โดยการเชื่อมโยงกับการสร้างความรู้ของท้องถิ่นในด้านประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ความหลากหลายทางชีวภาพ โบราณสถาน โบราณวัตถุ รวมทั้งการจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน เพื่อให้ชุมชนมีทางเลือกในการพัฒนาตนเองและจัดการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรของท้องถิ่นสำหรับการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

หนึ่งในกระบวนการสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืนได้ คือ การทำให้เกิดกลับมาท่องเที่ยวซ้ำ (Revisited) ซึ่งในความหมายของการท่องเที่ยว ก็คือ ทำอย่างไรให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจจนเกิดการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้ง หรือเกิดการบอกผ่านช่องทางหนึ่งช่องทางใดให้แก่บุคคลอื่นได้รับรู้ถึงความประทับใจที่ได้รับ ทั้งนี้ความพึงพอใจที่ได้รับของบุคคลย่อมมีความคาดหวังเป็นองค์ประกอบสำคัญด้วย [1] ซึ่งอธิบายความโดยขยายได้ว่า หากสถานที่หรือปัจจัยแวดล้อมหนึ่งมีลักษณะเหมือนกันทุกประการ แต่บุคคลหนึ่งให้ความคาดหวังไว้สูง เมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวแล้วพบ

ว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็ย่อมที่จะเกิดความไม่พึงพอใจ ในทางกลับกัน หากบุคคลนั้นไม่ได้ให้ความคาดหวังไว้มาก เมื่อเดินทางไปท่องเที่ยวแล้ว พบว่า ดีกว่าที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นงานวิจัยเรื่องนี้จึงเกิดขึ้น เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร

2. วัตถุประสงค์

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการเดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร ตลอดจนเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวได้รับ

สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวารมีความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

3. วิธีการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินงานวิจัยเรื่องนี้แบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และวิธีวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรสำหรับงานวิจัยเรื่องนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร ซึ่งไม่สามารถหาข้อมูลได้จากหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนใด ๆ ได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้ข้อมูลของการศึกษาหนึ่ง [2] ซึ่งรายงานว่า ในปี พ.ศ. 2550 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นจำนวนทั้งสิ้น 2,593,106 คน ทั้งนี้ข้อมูลจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาใน พ.ศ. 2551 ยังไม่มีหน่วยงานใดได้รายงานไว้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ทำการคำนวณตามสูตรของ Yamane [3] ด้วยระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นประมาณ 400 คน

ขณะที่การสุ่มตัวอย่างได้ทำการสุ่มแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) และเนื่องจากเป็นการวิจัยที่ต้องการทราบทั้งความคาดหวังและความพึงพอใจ ดังนั้นจึงต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ท่องเที่ยวมาจนครบโปรแกรมที่ได้วางไว้ในระดับหนึ่งแล้ว

ด้วยเหตุดังกล่าวตลอดจนเพื่อให้เกิดการกระจายของข้อมูล ผู้วิจัยจึงเลือกเก็บข้อมูลช่วงเวลาเย็นประมาณ 15.00-17.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์ ของเดือนสิงหาคม เป็นเวลา 3 สัปดาห์ใน 4 สถานที่ท่องเที่ยวหลักของนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร ประกอบด้วย วัดไชยวัฒนาราม วัดพระมงคลพิตร วัดใหญ่ชัยมงคล และวัดพนัญเชิง ทั้งนี้หากเป็นบุคคลที่เดินทางมาเป็นกลุ่มหรือหมู่คณะก็จะจัดเก็บเพียงคนเดียวเท่านั้น

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม เริ่มจากการทบทวนวรรณกรรมตลอดจนแนวคิด

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยด้านการท่องเที่ยว สถานที่ทางประวัติศาสตร์ และความพึงพอใจ ซึ่งแบบสอบถามที่ได้จัดทำนั้นปรับปรุงจากงานวิจัยของ Huh [4] จากนั้นได้สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยวและด้านพฤติกรรมผู้บริโภคจำนวน 2 คน และนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค เท่ากับ 0.828

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนแรก คือ ข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิภาค รายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษา

ส่วนที่สอง คือ พฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย การเคยเดินทางมาท่องเที่ยวภายในระยะเวลา 3 ปี จำนวนครั้งที่เคยเดินทางมาท่องเที่ยว ระยะเวลาที่ใช้ในการหาข้อมูล ช่องทางที่ใช้ในการหาข้อมูล และบุคคลที่เดินทางมาท่องเที่ยวด้วย

ส่วนที่สาม คือ รายการที่จะวัดความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร จำนวน 24 รายการ ซึ่งเป็นแบบ Likert Scale 5 ระดับ โดยที่ 1 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจน้อยที่สุด 2 หมายถึง คาดหวัง/พึงพอใจน้อย 3 หมายถึง คาดหวัง / พึงพอใจปานกลาง 4 หมายถึง คาดหวัง / พึงพอใจมาก และ 5 หมายถึง คาดหวัง / พึงพอใจมากที่สุด ทั้งนี้การวัดความคาดหวังและความพึงพอใจหลังจากที่นักท่องเที่ยวได้ใช้บริการแล้วนั้นเป็นไปตามแนวทางของ [4-5]

3.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนแรกข้อมูลทั่วไป และส่วนที่สองพฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร ใช้การวิเคราะห์ความถี่และร้อยละ ส่วนที่สาม การทดสอบสมมติฐานระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการท่องเที่ยวในเขตนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจ ขณะที่การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ t โดยมีทดสอบการเท่ากันของความแปรปรวนด้วยสถิติ Levene ทั้งนี้การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดใช้โปรแกรม Minitab เวอร์ชัน 15 รุ่นทดลอง

4. ผลการศึกษา

ผลการวิจัยของงานวิจัยเรื่องนี้แบ่งออกได้เป็น 4 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไป พฤติกรรมการท่องเที่ยวในเขตนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร การทดสอบสมมติฐานระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับจากการท่องเที่ยวในเขตนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบรีวาร และการแบ่งรายการตามระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง 229 คน (ร้อยละ 59.95) และเป็นเพศชาย 153 คน (ร้อยละ 40.05)

ต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย สถานที่ทางประวัติศาสตร์ ผู้คน สถาปัตยกรรม สถานที่ทางศาสนา สถานที่ทางวัฒนธรรม งานหัตถกรรม กิจกรรม สถานที่ซื้อของ ของที่ระลึก และห้องน้ำ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 รายละเอียดของรายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

รายการ	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง	Sig.
สถานที่ประวัติศาสตร์	3.87	4.34	0.000
ผู้คน	3.82	4.02	0.023
สถาปัตยกรรม	3.75	4.20	0.000
สถานที่ทางศาสนา	3.61	4.07	0.000
สถานที่วัฒนธรรม	3.37	4.04	0.000
งานหัตถกรรม	2.87	3.23	0.001
กิจกรรม	2.85	3.20	0.001
สถานที่ซื้อของ	2.54	3.93	0.000
ของที่ระลึก	2.46	3.92	0.000
ห้องน้ำ	2.28	4.00	0.000

4.3.3 รายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับไม่แตกต่างจากความคาดหวัง

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีรายการที่วัดความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์ฯ จำนวน 8 รายการ ที่ความพึงพอใจที่ได้รับไม่แตกต่างจากความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ประกอบด้วย อนุสาวรีย์ พิพิธภัณฑ์ หอศิลป์ ทิวทัศน์ ศูนย์ให้ข้อมูล บรรยากาศ สภาพอากาศ และป้ายนำทาง โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 รายละเอียดของรายการที่ความพึงพอใจที่ได้รับไม่แตกต่างจากความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

รายการ	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ยของความคาดหวัง	Sig.
ป้ายนำทาง	4.01	3.88	0.117
อนุสาวรีย์	3.48	3.36	0.256
พิพิธภัณฑ์	3.30	3.46	0.159
ศูนย์ให้ข้อมูล	3.10	3.24	0.202
หอศิลป์	3.09	3.30	0.065
ทิวทัศน์	2.82	3.03	0.062
บรรยากาศ	2.81	2.93	0.242
สภาพอากาศ	2.54	2.73	0.062

4.4 การแบ่งรายการตามระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับ

การแบ่งรายการทั้ง 24 รายการ ตามระดับความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบริวารจะใช้ค่าเฉลี่ยรวมเป็นเกณฑ์ หากรายการใดมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่าเฉลี่ยรวม แสดงว่ารายการนั้นมีความคาดหวัง / ความพึงพอใจ อยู่ในระดับสูง แต่ในทางกลับกัน หากรายการใดมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวม แสดงว่ารายการนั้นมีความคาดหวัง / ความพึงพอใจ อยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้จากการคำนวณค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวังเท่ากับ 3.61 ขณะที่ค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจที่ได้รับเท่ากับ 3.44

จากค่าเฉลี่ยรวมของความคาดหวังของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบริวารที่คำนวณได้ จะพบว่ามีอยู่ 12 รายการที่ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง และมีอยู่ 12 รายการที่ความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำ

ขณะที่จากค่าเฉลี่ยรวมของความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวในนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาและเมืองบริวารที่คำนวณได้ จะพบว่ามีอยู่ 12 รายการที่ความพึงพอใจที่คำนวณได้อยู่ในระดับสูง และมีอยู่ 12 รายการที่ความพึงพอใจที่คำนวณได้อยู่ในระดับต่ำ

เมื่อนำระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจที่คำนวณได้มาสร้างเมทริกซ์ 2 x 2 จะพบว่า มีรายการที่ความคาดหวังอยู่ในระดับสูงและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงจำนวน 8 รายการ มีรายการที่ความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงจำนวน 4 รายการ มีรายการที่ความคาดหวังอยู่ในระดับสูงและความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำจำนวน 4 รายการ และมีรายการที่ความคาดหวังอยู่ในระดับต่ำและความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงจำนวน 8 รายการ รายละเอียดแสดงได้ดังรูปภาพที่ 1

ความคาดหวัง	
สูง	สถานที่ประวัติศาสตร์
	สถาปัตยกรรม
	ผู้คน
	สถานที่ทางศาสนา
ต่ำ	สถานที่ทางวัฒนธรรม
	อาหาร
	การเดินทางภายใน
	ป้ายนำทาง
สูง	ของที่ระลึก
	ห้องน้ำ
	พิพิธภัณฑ์
	อนุสาวรีย์
ต่ำ	หอศิลป์
	ค่าเข้าชม
	ทิวทัศน์
	การเดินทางมายัง
สูง	งานหัตถกรรม
	อาหารพื้นเมือง
	กิจกรรม
	ศูนย์ให้ข้อมูล
ต่ำ	บรรยากาศ
	สภาพอากาศ

รูปที่ 1 เมทริกซ์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและความพึงพอใจ