

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เริ่มก่อตั้งในปี พ.ศ. 2503 ซึ่งมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทยประมาณ 80,000 คน มีรายได้จากการท่องเที่ยว 196 ล้านบาท ต่อมาจำนวนนักท่องเที่ยวได้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในปี พ.ศ. 2546 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเดินทางมาเยี่ยมเยือนถึง 10 ล้านคน ซึ่งสูงกว่าแนวโน้มปกติ ที่ตั้งไว้คือ 9.7 ล้านคน สามารถสร้างรายได้เข้าประเทศ 309,269 ล้านบาท โดยมีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวัน 3,750 บาท และ วันพักเฉลี่ย 8.19 วัน จากสถิติดังกล่าวทำให้ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีนักท่องเที่ยวนิยมเดินทางมาเที่ยวเป็นอันดับที่ 17 ของโลก (องค์การการท่องเที่ยวโลก. 2542 : 3)

สถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทยมีกระแสความนิยมเดินทางท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับ นับตั้งแต่มีการรณรงค์ภายใต้โครงการไทยเที่ยวไทย ในปี พ.ศ. 2544 โครงการเที่ยวทั่วไทยไปได้ทุกเดือน ปีพ.ศ. 2545 และโครงการ Unseen Thailand ปีพ.ศ. 2546-2547 ซึ่งส่งผลให้คนไทยหันมาท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มขึ้น อันเนื่องมาจากในปี พ.ศ. 2547 เศรษฐกิจภายในประเทศที่ฟื้นตัวและมีการส่งเสริมการตลาดของ ททท. ภายใต้โครงการ Unseen Thailand จนถึงปัจจุบันก็ยังมีผลกระทบอย่างต่อเนื่อง จากเหตุการณ์คลื่นยักษ์สึนามิก็เป็นอีกเหตุการณ์หนึ่งที่ทำให้ความสวยงามของสิ่งแวดล้อมมีความเสียหาย ซึ่งส่งผลต่อปริมาณนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวลดลง นอกจากนี้เหตุการณ์ความไม่สงบในภาคใต้และกรุงเทพมหานครเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ลดความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัย ซึ่งส่งผลกระทบต่อการตัดสินใจเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็น โบราณสถาน เช่น วัดพิพิธภัณฑสถานและพระราชวังต่าง ๆ ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งสำคัญของการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังเป็นราชธานีที่เก่าแก่ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจที่เสริมสร้างอารยธรรมของห่มวลมนุษยชาติ สร้างสรรค์ความเจริญรุ่งเรืองในด้านศิลปวัฒนธรรมจนทำให้องค์การยูเนสโก โดยคณะกรรมการมรดกโลกได้มีมติรับนครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยาเป็นพื้นที่ที่ได้รับจัดตั้งเป็นอุทยานประวัติศาสตร์ในบัญชีโลก ที่ผ่านมาจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวมากมาย เช่น โครงการอยุธยามหามงคล : นมัสการ 9 สิ่งศักดิ์สิทธิ์เสริมมงคล ซึ่งได้รับความสนใจอย่างล้นหลามและทำกันอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน นอกจากนี้ยังมีงานระดับนานาชาติ เช่น งานลอยกระทงกรุงเก่า งานสงกรานต์กรุงเก่า และงานขอยศยิ่งฟ้าอยุธยามรดกโลกซึ่งเป็นการ

ส่งเสริมการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ ทำให้ประชาชนชาวไทยและชาวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีค่านิยมและพฤติกรรมที่ดีและเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีงามเช่นกัน ทำให้หันมานิยมเดินทางท่องเที่ยวในเชิงศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี โดยเฉพาะสถานที่ท่องเที่ยวประเภท วัด พิพิธภัณฑสถาน และพระราชวัง แต่ด้วยจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการบริหารจัดการและประชาสัมพันธ์ให้แก่ผู้มาเที่ยวยังไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงน่าที่จะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะสามารถึงคุณนักท่องเที่ยวให้หันมาเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มากขึ้น เป็นการกระตุ้นและผลักดันการท่องเที่ยวภายในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีความเจริญเติบโตมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมได้อีกด้วย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งจะช่วยให้มีการบริหารจัดการที่ดีของสถานที่ท่องเที่ยว และทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการ โดยนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทางในการวางแผนยุทธศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาเที่ยว และคาดว่าจะสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ให้เป็นที่รู้จักแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้อย่างแพร่หลาย

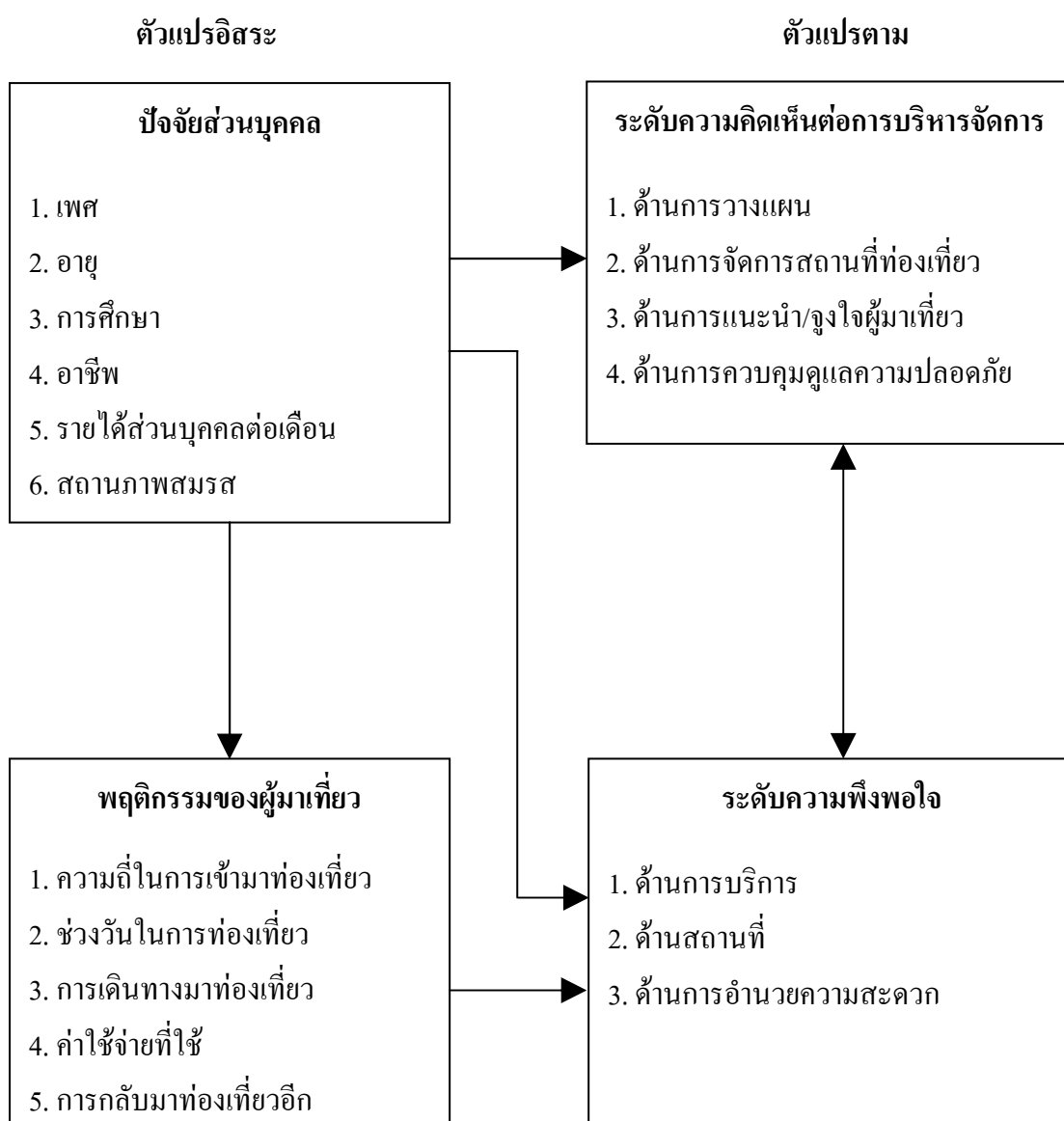
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยว
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยว
6. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยว จำแนกตามพฤติกรรมของผู้มาเที่ยว
7. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับ พฤติกรรมของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

8. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับ ระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ากรอบแนวคิดให้เห็นถึงกระบวนการเชื่อมโยงเกี่ยวกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยแสดงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
3. พฤติกรรมของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
5. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ คือผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยประกอบด้วย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยว ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และ สถานภาพสมรส และ 2) พฤติกรรมของผู้มาเที่ยว ประกอบด้วย ความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว ช่วงวันในการท่องเที่ยว การเดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายที่ใช้ และ การกลับมาท่องเที่ยวอีก
 - 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการแนะนำ/จูงใจผู้มาเที่ยว และ ด้านการควบคุมดูแลความปลอดภัย และ 2) ระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านสถานที่ และ ด้านการอำนวยความสะดวก
3. ขอบเขตด้านสถานที่ คือที่วิหารพระมงคลบพิตร วัดหน้าพระเมรุ วัดใหญ่ชัยมงคล และ วัดพนัญเชิงวรวิหาร ตั้งอยู่ในอำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย เดือนเมษายน ถึง เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2550 เป็นระยะเวลา 4 เดือน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยว ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยว และ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยว จำแนกตามพฤติกรรมของผู้มาเที่ยว

3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับ พฤติกรรมของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กับ ระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้มาเที่ยว หมายถึง บุคคลที่เข้ามาเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเพื่อที่จะเข้ามาเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยไม่ได้อยู่อาศัยถาวร

สถานที่ท่องเที่ยว หมายถึง แหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ โบราณสถาน โบราณวัตถุในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย วิหารพระมงคลบพิตร วัดหน้าพระเมรุ วัดใหญ่ชัยมงคล และ วัดพนัญเชิงวรวิหาร

พฤติกรรมของผู้มาเที่ยว หมายถึง พฤติกรรมของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว ช่วงวันในการท่องเที่ยว การเดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายที่ใช้ และการกลับมาท่องเที่ยวอีก

การบริหารจัดการ หมายถึง วิธีการหรือแนวทางในการจัดการสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อที่จะดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้บริการแล้วประทับใจ ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการแนะนำ และ ด้านการควบคุมดูแลความปลอดภัย

ด้านการวางแผน หมายถึง ด้านการวางแผนของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย สถานที่ท่องเที่ยวให้ความสนใจกับปัญหาและความต้องการของผู้มาเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวรับฟังคำแนะนำจากผู้มาเที่ยว การกำหนดราคาของฝากของที่ระลึก และเวลาเปิด-ปิด สะดวกต่อการมาเที่ยว

ด้านการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว หมายถึง ด้านการจัดการสถานที่ท่องเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ที่จะให้คำแนะนำและสนใจผู้มาเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวได้ และ เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และการบริการที่ดี

ด้านการแนะนำ/สนใจผู้มาเที่ยว หมายถึง ด้านการแนะนำ/สนใจผู้มาเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ชื่อเสียงของสถานที่ท่องเที่ยวเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มีการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์และอินเทอร์เน็ต และ สถานที่สวยงามดึงดูดใจ

ด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย หมายถึง ด้านควบคุมดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้มาเที่ยวของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ มีเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัย และ สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย

ความพึงพอใจของผู้มาเที่ยว หมายถึง ความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านการบริการ ด้านสถานที่ และ ด้านการอำนวยความสะดวก

ด้านการบริการ หมายถึง ด้านการบริการของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสื่อสาร การให้ข้อมูลและการแนะนำของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ การดูแลรักษาความปลอดภัย และ การบริการของร้านอาหาร/ร้านค้า

ด้านสถานที่ หมายถึง ด้านสถานที่ของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ความน่าสนใจทางด้านประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม ป้ายบอกประวัติและความสำคัญของสถานที่ ป้ายบอกทางเข้าสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ป้ายบอกเส้นทางการเดินชมภายในสถานที่ และ ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว

ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง ด้านการอำนวยความสะดวกของสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย จำนวนที่จอดรถ การจัดการจราจรภายใน การจัดตั้งถังขยะไว้ตามจุดต่าง ๆ และ การจัดห้องน้ำไว้บริการสำหรับผู้มาเที่ยว