

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเข้าชมโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา วัดสุประสาธน์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาการสร้างเสริมความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ในวันธรรมดาและวันหยุดราชการ ประกอบด้วย ประชาชนทั่วไป นักเรียน นักศึกษา และนักวิชาการ จำนวน 250 คน ด้วยเทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม จากนั้นจึงทำการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผลข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุมากที่สุด อยู่ในช่วงระหว่าง 21-30 ปี ระดับการศึกษามากที่สุด คือ ปริญญาตรี นับถือศาสนาพุทธ โดยมีสถานภาพโสด ประกอบอาชีพอื่น ๆ มากที่สุด ได้แก่ แม่บ้าน รับจ้าง และบริษัทเอกชน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุด ระหว่าง 5,001-10,000 บาท สรุปผลของการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.1 ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับมากเกือบทุกข้อ มีเพียงประเด็นเดียวที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ความต้องการให้มีพนักงานนำเที่ยวภายในโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประเด็นการให้บริการของฝ่ายประชาสัมพันธ์แก่นักท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับมาก

1.2 ด้านบุคลากรในการให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในการให้บริการ ในระดับมากเกือบทุกข้อ มีเพียงประเด็นเดียวที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดและค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พนักงานจำหน่ายบัตร ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประเด็นนักวิชาการที่คอยให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านบุคลากรในการให้บริการอยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในระดับมากเกือบทุกข้อ มีเพียงประเด็นเดียวที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ บรรยากาศภายในวัดพระศรีสรรเพชญ์มีความสะอาด ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประเด็นการจัดหาและการวางถังขยะตามจุดต่าง ๆ เหมาะสมและเพียงพอ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านอัตราค่าบริการต่าง ๆ พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการต่าง ๆ ในระดับมาก 2 ข้อ ระดับความพึงพอใจปานกลาง 3 ข้อ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ราคาบัตรค่าเข้าชมภายในวัดพระศรีสรรเพชญ์เหมาะสม ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ประเด็นราคาค่ารถตู้รับจ้าง นำเที่ยวเหมาะสม ไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก

2. แนวทางการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อสร้างความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย

2.1 ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการท่องเที่ยว เป้าประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวชมโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ ได้ทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากฝ่ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอุทยานประวัติศาสตร์ทั้งด้านเส้นทางและข้อมูลประวัติความเป็นมาของวัดพระศรีสรรเพชญ์อย่างชัดเจน มี 4 ตัวชี้วัด คือ 1) นักท่องเที่ยวสามารถทราบข้อมูลเบื้องต้นในการเดินทางได้จากฝ่ายประชาสัมพันธ์ของสำนักงานอุทยานประวัติศาสตร์ 2) นักท่องเที่ยวสามารถทราบเส้นทางการเดินทางได้จากป้ายจราจรที่ติดบอกเส้นทางการเดินทาง 3) นักท่องเที่ยวสามารถทราบข้อมูลประวัติความเป็นมาของวัดพระศรีสรรเพชญ์จากแผ่นพับที่แจกให้กับนักท่องเที่ยว 4) นักท่องเที่ยวสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยมีกล่องรับข้อคิดเห็นประจำวัด

2.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์บริการในการให้บริการ เป้าประสงค์เพื่อต้องการพัฒนาด้านบุคลากรในกลุ่มวิชาการที่คอยให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยว มี 1 ตัวชี้วัด คือ มีบุคลากรด้านวิชาการประจำวัดพระศรีสรรเพชญ์ตลอดทุกวัน

2.3 ยุทธศาสตร์การจัดการสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป้าประสงค์เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มี 4 ตัวชี้วัด คือ 1) มีถึงขะวางตามจุดต่าง ๆ และมีพนักงานคอยดูแลทำความสะอาด 2) ร้านอาหารของที่ระลึกจัดเป็นระเบียบมองดูแล้วเหมาะสมสวยงาม 3) ห้องน้ำมีความสะดวกพร้อมที่จะให้บริการกับนักท่องเที่ยวและมีคนดูแลทำความสะอาดตลอดเวลา 4) ตลาดจอร์จกว้างขวางสะอาดและเพียงพอให้นักท่องเที่ยวได้จอดรถได้อย่างเพียงพอสะดวกสบาย

2.4 ยุทธศาสตร์การจัดการด้านอัตราค่าบริการต่าง ๆ เป้าประสงค์ เพื่อให้ราคาค่าบริการต่าง ๆ มีความเหมาะสมไม่เอาเปรียบนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ มี 3 ตัวชี้วัด คือ 1) มีตารางกำหนดอัตราราคามาตรฐานราคาค่าเช่ารถคิดไว้ตามจุดเช่ารถเพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบราคา 2) มีคณะกรรมการตรวจเยี่ยมราคาสินค้าและอาคารทุกสัปดาห์ 3) ภายใน 1 เดือน จะต้อง มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับราคาเช่ารถ ค่าอาหาร และค่าสินค้าของที่ระลึกไม่เกิน 2 เรื่อง

อภิปรายผล

จากผลศึกษาวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าชมโบราณสถานวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังนี้

1. ด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับมากเกือบทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของระพีพรรณ ทองหล่อ (2549 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ แผนเปิดบ้าน อาจกล่าวได้ว่าเป็นวิถีทางเดียวที่ช่วยสร้างรายได้และนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาสู่ประเทศไทยได้มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะวัดพระศรีสรรเพชญ์เป็นส่วนหนึ่งของอุทยานประวัติศาสตร์ที่เป็นมรดกโลก กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาเข้าชมต้องเป็นผู้ที่สนใจในประวัติศาสตร์ จึงเกิดเป็นความประทับใจและพึงพอใจเมื่อมาเที่ยวชมโบราณสถานแห่งนี้ ดังนั้นการส่งเสริมการท่องเที่ยวจึงทำได้ง่าย เพราะเป็นโบราณสถานที่มีชื่อเสียงของประเทศ

2. ด้านการพัฒนาบุคลากรในการให้บริการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านบุคลากรในการให้บริการในระดับมากเกือบทุกข้อ สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดของไคทเลอร์ (1977) ที่กล่าวว่า บุคลากรจำเป็นต้องผ่านการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่ง พนักงานต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่ดี สามารถตอบสนองต่อลูกค้า มีความคิดริเริ่ม มีการติดต่อกับลูกค้า มี

ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างค่านิยมที่ดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคลากรเป็นเครื่องมือสำคัญที่สามารถให้ข้อมูลและทำการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว ดังนั้นบุคลากรจึงเปรียบเสมือนประตูบานแรกที่จะสร้างความประทับใจพึงพอใจแก่ลูกค้าได้มากหรือน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับความรักในการให้บริการ การที่นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากเกือบทุกข้อนั้น แสดงให้เห็นว่าด้านบุคลากรในการให้บริการนั้นมีความสามารถในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้ดีในระดับหนึ่ง และสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการโดยปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6) ได้กล่าวถึง การให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจด่าได้บริการที่ไม่ดี

3. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมในระดับมากเกือบทุกข้อ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับกลยุทธ์ทางการตลาดสำหรับธุรกิจการให้บริการของไคทเลอร์ (1997) ที่กล่าวว่า ลักษณะทางกายภาพ (Physical evidence) ธุรกิจบริการจำนวนมากที่ไม่มีลักษณะทางกายภาพของการบริการ เข้ามาเกี่ยวข้องกับเนื่องจากลักษณะทางกายภาพจะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกใช้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีการจัดการด้านภูมิทัศน์ที่ดี ประกอบกับมีความพร้อมในการให้บริการจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจและได้รับความสะดวกสบายเมื่อนักท่องเที่ยว

4. ด้านอัตราค่าบริการต่าง ๆ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านอัตราค่าบริการต่าง ๆ ในระดับมากและปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่เกี่ยวกับการให้บริการของวิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า ส่วนประกอบทางการบริการ คือ มีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของบริการที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้น ๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาของผู้ใช้บริการได้ โดยพิจารณาจากปัจจัยค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ และความคุ้มค่าเงินหรือไม่ของบริการนั้นภายหลังจากที่ลูกค้าได้รับการบริการจนครบถ้วนแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวมีความรู้สึกอ่อนไหวเกี่ยวกับความคุ้มค่ามากหรือน้อยในการใช้จ่ายค่าบริการที่ได้รับ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจตกต่ำนักท่องเที่ยวจึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับอัตราค่าบริการต่าง ๆ มากขึ้น ดังนั้นอัตราค่าบริการต่าง ๆ ที่เหมาะสมและยุติธรรมจะทำให้ นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจได้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้ผลการวิจัย

1.1 คณะกรรมการอุทยานประวัติศาสตร์ควรขอความร่วมมือกับผู้ประกอบการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแก่นักท่องเที่ยวในราคาที่เหมาะสม

1.2 คณะกรรมการอุทยานประวัติศาสตร์ควรขอความร่วมมือกับผู้ประกอบการรถเช่าประเภทต่าง ๆ ในการกำหนดราคาค่าเช่าให้มีความเป็นธรรมแก่นักท่องเที่ยว

1.3 คณะกรรมการอุทยานประวัติศาสตร์ควรพิจารณาปรับปรุงจัดการด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ การรักษาความสะอาดของบริเวณจุดทิ้งขยะ การรักษาความสะอาดห้องน้ำทั้งภายในและภายนอก

1.4 คณะกรรมการอุทยานประวัติศาสตร์ควรพิจารณาเกี่ยวกับการจัดการร้านค้าขายของที่ระลึก โดยควรแยกประเภทร้านค้าต่าง ๆ ในบริเวณเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาประชากรกลุ่มอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น ผู้ประกอบการร้านค้าผู้ประกอบการรถเช่าต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขึ้น

2.2 ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นเพิ่มเติม ๆ เช่น ความต้องการในการให้บริการในด้านต่าง ๆ