

รติรัตน์ ศุภกรรม. (2553). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

พระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา :

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา :

รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 3) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามพฤติกรรมของผู้เข้าชม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที และค่าเอฟ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลงานวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่ พบว่า ผู้เข้าชมรู้จักสถานที่จากวารสารการท่องเที่ยว เหตุผลที่เข้าชม คือเที่ยวชมโบราณสถาน โบราณวัตถุทางประวัติศาสตร์ โดยส่วนใหญ่เข้าชมเป็นครั้งแรก ช่วงเวลาในการเข้าชม คือวันเสาร์-อาทิตย์ ค่าใช้จ่ายในการเข้าชมส่วนใหญ่ไม่เกิน 500 บาท ผู้ที่เดินทางมาด้วยส่วนใหญ่มาจากรอบครัว/ญาติ ผู้เข้าชมส่วนใหญ่จะกลับมาเที่ยวชมในครั้งต่อไป ความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ/การอำนวยความสะดวก ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้เข้าชมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านสถานที่เข้าชมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้เข้าชมที่มีเพศ สถานภาพสมรส และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าชมที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ผู้เข้าชมมีเหตุผลที่มาเที่ยวชม และการกลับมาเที่ยวชมต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้เข้าชมที่มีการรู้จักสถานที่ ความถี่ในการมาเที่ยวชม ช่วงเวลาในการเที่ยวชม ระยะเวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม ค่าใช้จ่ายในการเที่ยวชม และผู้ที่เดินทางมาด้วยต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

Ratirat Supakum. (2010). **Behavior and Satisfaction of Visitors at the National Museum in Phranakhon Si Ayutthaya Province.** A Term Paper for M.B.A (General Management). Phranakhon Si Ayutthaya:Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University.Advisor: Associate Professor.Apinant Chantanee,Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of the study were to : 1) examine behaviors of the visitors at the National Museum in Phranakhon Si Ayutthaya Province; 2) investigate the satisfaction levels of the visitors at the National Museum in Phranakhon Si Ayutthaya Province; 3) compare satisfaction levels of the visitors categorized by their personal factors; and 4) compare the satisfaction levels of the visitors visiting the National Museum in Phranakhon Si Ayutthaya Province categorized by their behaviors. The sample group consisted of 204 visitors. The research instrument was questionnaires. Statistical analysis was performed in terms of percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test. Statistical significance level was set at .05.

The findings revealed that the visitors got a touristic information from tourism magazines. The main reason of their visit was to see historical sites and antiques and it was their first visit. The time of their visit was on weekends. Most of them paid no more than 500 baht for an entrance fee. Most visitors were accompanied by their family members or relatives and most of them revisited the museum.They were highly satisfied with their visit when it was considered as whole. However, when it was considered individually, the visitors'satisfaction was high in terms of service providing, convenience, security, and public relations, while it was at the highest level in terms of location. Differences in the visitors'gender, marital status, occupation, reason for visiting and revisiting did not yield a difference in their satisfaction level. Differences in the visitors'age, educational background, monthly income, tourist site already informed, frequency of visit, time and duration of visit, expense, and companion yielded a difference in their satisfaction.