

คณฺพล สกฺลสุขขมกฺค. (2555). การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจ
ของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร.กิตติมา ทามาดี,
ดร. ปรีชา วรารัตน์ไชย

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการท่องเที่ยว ความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว และการบริหารจัดการปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการท่องเที่ยว และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว และความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว และการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ รวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน เครื่องมือที่ใช้ คือแบบสอบถาม สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ ค่าไคสแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัย พบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 – 50 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชีย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เลือกท่องเที่ยวที่ปางช้างอยุธยา แล เพนียด รับรู้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุ เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก โดยมาท่องเที่ยวในวันเสาร์ – อาทิตย์ มากับคณะทัวร์ นิยมนั่งช้างชมโบราณสถานฯ มีค่าใช้จ่ายประมาณ 501 – 700 บาท และนักท่องเที่ยวจะกลับมาท่องเที่ยวปางช้างอีกครั้ง นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจที่นักท่องเที่ยวปางช้าง โดยรวมพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2) นักท่องเที่ยวที่มีเพศ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการปางช้าง ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน 3) นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจด้าน การบริการแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีการรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านราคาแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีช่วงวันที่มาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน และ 4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว และความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการนำ/จูงใจนักท่องเที่ยว และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์ และมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับปานกลาง (ร้อยละ 42.30)