

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการท่องเที่ยว ความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง
- 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว และการบริหารจัดการปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมการท่องเที่ยว
- และ 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการท่องเที่ยว และความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยว และการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ การรวบรวมข้อมูลจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 384 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) แอลเอสดี (LSD) ค่าไคสแควร์ (χ^2) และค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ (Multiple regression) มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สรุปว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 – 50 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชีย

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สรุปว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่เลือกท่องเที่ยวที่ปางช้างอยุธยา แล เพนียด รับรู้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/ โทรทัศน์/วิทยุ เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน มาท่องเที่ยวเป็นแรก โดยมาท่องเที่ยวในวันเสาร์ – อาทิตย์ มากับคณะทัวร์ นิยมนั่งช้างชมโบราณสถานในเขตอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา มีค่าใช้จ่ายประมาณ 501 – 700 บาท และนักท่องเที่ยวจะกลับมาท่องเที่ยวปางช้างอีกครั้ง

3. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง สรุปว่า โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า

ด้านการวางแผนการท่องเที่ยว ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการนำ/จูงใจนักท่องเที่ยว และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง สรุปว่า โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการให้บริการ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สรุปได้ดังนี้

5.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีเพศ และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ส่วนด้านการวางแผนการท่องเที่ยว ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว และด้านการนำ/จูงใจนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้างไม่แตกต่างกัน

5.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิลำเนาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้างด้านการวางแผนการท่องเที่ยว ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการนำ/จูงใจนักท่องเที่ยว และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สรุปได้ดังนี้

6.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้างด้านการบริการแตกต่างกัน ส่วนด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้างไม่แตกต่างกัน

6.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีอายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน ส่วนด้านการบริการ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้างไม่แตกต่างกัน

7.5 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีวัตถุประสงค์การเดินทางมาท่องเที่ยว ประเภท กลุ่มสมาชิก และค่าใช้จ่ายในการเดินทางต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้างด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพไม่แตกต่างกัน

8. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ สรุปได้ดังนี้

8.1 เพศมีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว

8.2 อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และภูมิกำเนิด (กลุ่มประเทศ) ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว วัตถุประสงค์การเดินทางมาท่องเที่ยว จำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว ช่วงวันที่มาท่องเที่ยวประเภทกลุ่มสมาชิก กิจกรรมการท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

9. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการนำ/จูงใจนักท่องเที่ยว และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ มีความสัมพันธ์และมีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัญหาและอุปสรรคจากการเก็บข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็น นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นนักท่องเที่ยว ที่มาจากหลากหลายประเทศ ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ คือ การที่นักท่องเที่ยว มีเวลาที่จำกัด เพราะส่วนใหญ่จะมากับคณะทัวร์ ซึ่งมีเวลาในการท่องเที่ยวไม่มากนัก จึงทำให้ผู้วิจัย และกลุ่มผู้ช่วยผู้วิจัยต้องใช้เวลาที่มีอย่างจำกัดนี้ในการสอบถามนักท่องเที่ยว เพื่อให้ได้คำตอบที่ ครบถ้วน และถูกต้องที่สุด รวมถึงไคด์ที่มากับคณะทัวร์ก็ไม่ค่อยให้ความร่วมมือในการช่วยสื่อสาร กับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากนัก จึงทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารกับนักท่องเที่ยว เพราะ ภาษาที่ผู้วิจัยและผู้ช่วยผู้วิจัยใช้นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มา ท่องเที่ยวที่ปางช้างนั้น จะมาจากหลากหลายประเทศ ทำให้เกิดภาษาที่หลากหลาย ซึ่งบางประเทศก็ จะไม่ค่อยใช้ภาษาอังกฤษมากนัก จึงต้องขอความร่วมมือจากไคด์ที่มากับคณะทัวร์ โดยหลังจากที่มีการสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะมีของที่ระลึกให้กับนักท่องเที่ยวเพื่อเป็นการแสดงความขอบคุณ โดย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็จะให้ความร่วมมือในการทำกรวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ สรุปว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 36 – 50 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/ เจ้าของธุรกิจ / ค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท และมีภูมิลำเนาอยู่ในทวีปเอเชีย อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มวัยกลางคน โดยจะอยู่ในวัยทำงาน ซึ่งส่วนใหญ่จะมาจากประเทศในแถบทวีปเอเชียเป็นหลัก เช่น ประเทศญี่ปุ่น ประเทศฮ่องกง ประเทศไต้หวัน ประเทศจีน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอดิศร ฉายแสง (2548 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวาทีด อิทธิศิริเวทย์ (2551 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศไทย พบว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและชายใกล้เคียงกัน มีสถานภาพเป็นโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และเป็นกลุ่มเชื้อชาติชาวเอเชีย

2. พฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ สรุปว่า นักท่องเที่ยวต่างชาติส่วนใหญ่เลือกท่องเที่ยวที่ปางช้างอยุธยา แล เพนียด รับรู้ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต/ โทรทัศน์/วิทยุ เดินทางมาท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อน มาท่องเที่ยวเป็นแรก โดยมาท่องเที่ยวในวันเสาร์ – อาทิตย์ มากับคณะทัวร์ นิยมนั่งช้างชมโบราณสถานในเขตอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา มีค่าใช้จ่ายประมาณ 501 – 700 บาท และนักท่องเที่ยวจะกลับมาท่องเที่ยวปางช้างอีกครั้ง อาจเป็นเพราะปางช้างอยุธยาแลเพนียด เป็นปางช้างที่อยู่ในตัวเมือง ซึ่งเป็นปางช้างที่ใหญ่ที่สุดในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และมีพื้นที่ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากกว่าหมู่บ้านอโยธยา ซึ่งรวมไปถึงยังมีกิจกรรมต่างๆ มากมาย เช่นการแสดงโชว์ของช้าง การนั่งช้างชมเมือง โดยนักท่องเที่ยวสามารถมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกับช้างได้ จึงทำให้นักท่องเที่ยวนิยมที่จะมาท่องเที่ยวที่ปางช้างอยุธยาแลเพนียดมากกว่า โดยนักท่องเที่ยวจะทราบข้อมูลจากสื่อประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก เพราะสามารถที่จะเข้าไปค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ทันที ซึ่งจะมีรายละเอียดแสดงไว้อย่างครบถ้วน ทั้งสถานที่ตั้ง กิจกรรม อัตราค่าบริการ เป็นต้น รวมถึงมีภาพประกอบที่สวยงาม จึงทำให้สามารถดึงดูดความสนใจแก่นักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก โดยนักท่องเที่ยวเลือกที่จะเดินทางมากับคณะทัวร์ในวันหยุด เพื่อเป็นการพักผ่อน และยังสะดวกในการเดินทาง/ท่องเที่ยวตามสถานที่ต่างๆ ได้ง่ายยิ่งขึ้น นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรก และจากกิจกรรมต่างๆ ที่ทางปางช้างได้เตรียมไว้

ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวที่เวลานั้นทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจเป็นอย่างมาก จึงทำให้ต้องการที่จะกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของประสพพร พุ่มพวง (2545 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวภายในประเทศของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางเนื่องจากหยุดพักผ่อน โดยหาข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในประเทศทางโฆษณาทางสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสายใจ ตั้งวิริยะกุลชัย (2546 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวของชาวยุโรปในประเทศไทย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาประเทศไทยเป็นครั้งแรก วัตถุประสงค์หลักในการเดินทาง คือ เพื่อความเพลิดเพลิน พักผ่อน และเป็นวันหยุด ช่วงเวลาเดินทางคือช่วงที่เป็นวันหยุด

3. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง

3.1 ด้านการวางแผนการท่องเที่ยว จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางปางช้างจะให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวเป็นหลัก โดยมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เช่น ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ตู้เอทีเอ็ม ห้องน้ำ เป็นต้น สำหรับการนั่งช้างชมโบราณสถานนั้น ได้มีการจัดเตรียมช้างไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ รวมถึงการจัดแสดงโชว์ของช้างที่สร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของดลใจ มณีงาม (2550 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวด้านการวางแผน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการอยู่ในระดับมาก

3.2 ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะมีการปรับปรุงและพัฒนาในการจัดสถานที่ทั้งภายในและรอบบริเวณปางช้างไว้เป็นสัดส่วน เพื่อให้เกิดความสวยงามและเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีศูนย์บริการให้ความช่วยเหลือแก่นักท่องเที่ยว โดยมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่ออำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศศิรัตน์ ลอยประเสริฐ (2552 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตลาดร้อยปีสามชุก สุพรรณบุรี พบว่า

นักท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวด้านการจัดองค์การโดยรวม เห็นด้วยอยู่ในระดับมากทุกด้าน

3.3 ด้านการนำ/จูงใจนักท่องเที่ยว จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางปางช้างมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ทั้งจากทางอินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ สถานีวิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร วารสาร หนังสือพิมพ์ หรือจากเอกสารการ ท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้รู้จักปางช้างที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของคลอ มณีงาม (2550 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและ ความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวด้านการแนะนำ/จูงใจ มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการอยู่ใน ระดับมาก

3.4 ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางปางช้างจะมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยแนะนำ และดูแลความปลอดภัย ทั้งเรื่องอุปกรณ์ และตัวบุคคล คือนักท่องเที่ยวขณะขึ้น-ลง หรือขณะอยู่บนหลังช้าง เพื่อให้ นักท่องเที่ยวเกิดความสบายใจขณะนั่งชมโบราณสถาน โดยเครื่องแต่งกายของควาญช้างจะเป็น แบบเดียวกันทั้งหมด เพื่อความสวยงามและเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัย ของมงคล อภินิวัฒน์ (2551 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มี ต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับ ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน ด้านการควบคุมการให้บริการ ซึ่งมีความ คิดเห็นอยู่ในระดับมาก

โดยเหตุผลที่ผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกัน อาจเนื่องมาจากที่ปางช้างจะให้ความสำคัญกับ นักท่องเที่ยวเป็นสำคัญ ซึ่งนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ จึงต้องเป็นการ ให้บริการที่ดีที่สุด เพื่อเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทย และสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา ดังนั้นหลักการบริการจัดการในทุกๆ ด้าน ทั้งด้านการวางแผนการท่องเที่ยว ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการนำ/จูงใจนักท่องเที่ยว และด้านการควบคุมคุณภาพการ ให้บริการ จึงต้องให้ความสำคัญและใส่ใจในทุกขั้นตอนของกระบวนการปฏิบัติงานอย่างดีที่สุด จึง ทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมีความรู้สึกที่ดี เกิดความประทับใจในการให้บริการของปางช้างอยู่ ในระดับมากที่สุด

4. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง

4.1 ด้านการบริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางปางช้างมีการจัดกิจกรรมไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวมากมาย โดยเริ่มตั้งแต่การแสดงโชว์ของช้างเด็ก ที่คอยต้อนรับนักท่องเที่ยวอยู่ด้านหน้าของปางช้าง โดยจะมีร้านจำหน่ายอาหารช้างอยู่ด้านข้าง ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเลือกซื้ออาหารให้ช้างได้ตามความต้องการ และที่นักท่องเที่ยวนิยมมากที่สุดคือการนั่งช้างชมโบราณสถาน ซึ่งตลอดเส้นทาง นักท่องเที่ยวจะได้ชมบรรยากาศประวัติศาสตร์ของประเทศไทยในอดีตที่สวยงาม โดยนักท่องเที่ยวสามารถหยุดถ่ายรูปได้ตามที่ต้องการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมภรณ์ คงเจริญกาย (2548 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อด้านการบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.2 ด้านราคา จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางปางช้างจะมีการแจ้งรายละเอียดค่าธรรมเนียม และค่าบริการต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นราคาที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนุชศินี ยศปกรณ (2547 : บทคัดย่อ) เรื่องการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า มีการนำการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดด้านราคา มาเป็นแนวทางในการจัดการทางการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

4.3 ด้านทำเลที่ตั้ง จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะปางช้างอยุธยา แล เพนียด ตั้งอยู่ในตัวเมือง ซึ่งสามารถเดินทางได้หลายเส้นทาง และเมื่อมาถึงปางช้างก็จะมีป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า – ทางออกไว้อย่างชัดเจน ซึ่งมีสถานที่จอดรถกว้างขวาง สะดวก ปลอดภัยและเพียงพอต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอิติยา อุลิตผล (2542 : บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดแสดงของช้างเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว กรณีปางช้างแม่สา อำเภอมะแมร์ม จังหวัดเชียงใหม่ กับศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย อำเภอลำปาง พบว่านักท่องเที่ยวพึงพอใจต่อการแบ่งสถานที่ในเรื่อง ลานจอดรถ ห้องน้ำ การเลือกทำเลที่ตั้งและร้านอาหาร ว่าอยู่ในที่ที่เหมาะสม

4.4 ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะมีการ

ร่วมมือกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) เพื่อเป็นศูนย์กลางสำหรับการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ รวมถึงมีการจัดทำคู่มือ/เอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยว ในแต่ละเทศกาล ทั้งจากทางอินเทอร์เน็ต แผ่นปลิว ป้ายโฆษณา วารสารการท่องเที่ยว เป็นต้น เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงข้อมูลการท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะสามารถช่วยดึงดูดความสนใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวได้เป็นอย่างมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิริรัตน์ ลอยประเสริฐ (2552 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ตลาดร้อยปีสามชุก สุพรรณบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจด้านส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้านการประชาสัมพันธ์โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4.5 ด้านเจ้าหน้าที่ จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะทางปางช้างมีการจัดเจ้าหน้าที่คอยดูแล ช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด อีกทั้งคอยอธิบายถึงประวัติและความสำคัญของเส้นทางถนนช้างชมโบราณสถานในแต่ละจุด เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะสามารถพูดภาษาอังกฤษได้ เพื่อใช้ในการสื่อสารกับชาวต่างชาติได้อย่างถูกต้อง โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องพูดจาสุภาพ และเป็นมิตรแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ามาเที่ยวในวัดพระศรีสรรเพชญ์ พบว่า มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวมากเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งตรงจุดนี้ถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความสบายใจเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

4.6 ด้านกระบวนการให้บริการ จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะมีการแจ้งรายละเอียดในส่วนต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน ทั้งอัตราค่าบริการ กิจกรรม เส้นทางท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยวใกล้เคียง และมีการให้บริการข้อมูลเพิ่มเติมแก่นักท่องเที่ยวที่สนใจ รวมถึงมีการจัดทำเอกสาร/แผ่นพับเพื่อบอกเส้นทาง รายละเอียดและประวัติสถานที่ท่องเที่ยวในแต่ละแห่ง เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เข้าใจในประวัติของสถานที่ต่างๆ และท่องเที่ยวได้อย่างมีความสุขได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของมงคล อภินหวัฒน์ (2551 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

4.7 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ จากการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะภายในบริเวณปางช้างมีการจัดสถานที่ไว้เป็นอย่างดีเป็นส่วน เหมาะสม และสวยงาม ส่วนบริเวณโดยรอบปางช้างก็มีการปลูกไม้ดอกไม้ประดับ ตลอดจนเส้นทางท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดความร่วมมือกัน สวยงาม อีกทั้งยังมีการจัดทำซุ้มหรือจุดพัก เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้ถ่ายรูปและนั่งพักผ่อน รวมถึงมีการทำความสะอาดสถานที่พักผ่อน และบริเวณโดยรอบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อความสะอาดและปลอดภัย ซึ่งล้วนแต่เป็นการให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความสวยงามและไม่เป็นมลพิษแก่นักท่องเที่ยวทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) เรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ามาเที่ยวในวัดพระศรีสรรเพชญ์ พบว่า ในส่วนของบรรยากาศภายในวัดพระศรีสรรเพชญ์ถือว่าร่มรื่น และสวยงาม สร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวมากพอสมควร

5. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

5.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า

5.1.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้หญิงมักจะให้ความสำคัญกับบริการในด้านต่างๆมากกว่าเพศชาย โดยเฉพาะเรื่องของความปลอดภัยในการนั่งช้าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) เรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบความต้องการ เพศที่ต่างกัน มีผลต่อความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ไม่แตกต่างกัน

5.1.2 นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครอบครัวจะให้ความสำคัญกับเรื่องของกิจกรรม บริการและความปลอดภัยเป็นหลัก

5.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวต่างชาติ พบว่า

5.2.1 นักท่องเที่ยวต่างชาติ ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ด้านการบริการแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้หญิงจะมีความรู้สึก

สนุกสนานและพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ มากกว่าผู้ชาย เช่น การให้อาหารช้าง การนั่งช้าง โดยเฉพาะการแสดงโชว์ของช้างเด็ก ที่สร้างความประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยวที่เป็นผู้หญิงได้เป็นอย่างมาก

5.2.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีอายุ อาชีพ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวบางส่วนพึงพอใจกับสถานที่ตั้งของปางช้างที่หาง่าย ทำให้สะดวกในการเดินทาง แต่บางส่วนอาจจะไม่พึงพอใจเนื่องจาก ที่จอดรถอยู่ไกลและไม่เพียงพอ เส้นทางเดินทางแคบทำให้รถติดก็อาจทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความไม่ประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) เรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ อาชีพ ต่างกันมีผลต่อความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศศิรัตน์ ลอยประเสริฐ (2552 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ตลาร้อยปีสามชุก สุพรรณบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีอายุ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้างด้านเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาครบครอบครัวจะพึงพอใจกับบริการที่เจ้าหน้าที่คอยดูแลอย่างใกล้ชิด และให้ความสำคัญกับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถดูแลบุคคลในครอบครัวของนักท่องเที่ยวทุกคนได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของดลใจ มณีงาม (2550 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้มาเที่ยวที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

5.2.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้างด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวบางกลุ่มจะให้ความสำคัญกับกระบวนการให้บริการในทุกขั้นตอนเป็นสำคัญ เพราะเป็นการบ่งบอกถึงคุณภาพของบริการที่ทางปางช้างได้จัดไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมภรณ์ คงเจริญกาย (2548 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน

5.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้าง จำแนกตามพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า

5.3.1 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีการรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ด้านการบริการ ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่ทราบข้อมูลการท่องเที่ยวจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หรือจากสื่ออินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์ จะสามารถทราบข้อมูลได้ชัดเจนกว่าการทราบข้อมูลจากเอกสาร แผ่นพับ/หนังสือพิมพ์ เพราะนักท่องเที่ยวสามารถสอบถามข้อมูลหรือศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ทันที เมื่อมีข้อสงสัย และนักท่องเที่ยวก็จะได้รับคำตอบที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) เรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวต่างกัน มีความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์แตกต่างกัน

5.3.2 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ด้านราคาแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาท่องเที่ยวเป็นครั้งแรกยินดีที่จ่ายค่าบริการในกิจกรรมต่างๆอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะนักท่องเที่ยวมีความตั้งใจและตื่นเต้นกับกิจกรรมที่จะได้ร่วมสนุกกับทางปางช้างเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) เรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีความถี่ในการเดินทางที่ต่างกัน มีความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์แตกต่างกัน

5.3.3 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีช่วงวันที่มาท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ด้านทำเลที่ตั้งแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในวันหยุด ซึ่งในตัวเมืองรถจะติดเป็นอย่างมาก และยังมีนักท่องเที่ยวกลุ่มอื่นที่สนใจที่จะมาท่องเที่ยวที่ปางช้างจำนวนมาก ซึ่งทำให้นักท่องเที่ยวอาจจะเกิดความรู้สึกหงุดหงิด ไม่พอใจ

5.3.4 นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีกิจกรรมการท่องเที่ยวต่างกัน มีความพึงพอใจที่มาท่องเที่ยวปางช้าง ด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกัน อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวที่ต้องการนั่งช้างชมโบราณสถานนั้นส่วนใหญ่อยากที่จะเก็บภาพประทับใจกันไว้ ซึ่งประกอบกับที่นักท่องเที่ยวได้เห็นจากภาพตามสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ และเมื่อได้มาเห็นสถานที่จริงจึงเกิดความประทับใจ จึงนิยมที่จะถ่ายรูปกับสถานที่ต่างๆตามเส้นทางของการนั่งช้างเพื่อชมโบราณสถาน เพื่อเก็บไว้เป็นที่ระลึก ซึ่งสถานที่ต่างๆ ก็มีความสวยงามและมีเอกลักษณ์เฉพาะของสถานที่ในแต่ละแห่ง

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศมีความสัมพันธ์กับจำนวนครั้งที่มาท่องเที่ยว อาจเป็นเพราะนักท่องเที่ยวทั้งเพศหญิงและเพศชาย เกิดความประทับใจในบริการและการได้มีส่วนร่วมในทุกกิจกรรม ทำให้นักท่องเที่ยวทุกคนล้วนแต่ต้องการที่จะกลับมาท่องเที่ยวที่

ปางช้างนี้อีกครั้ง ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอดิศร นายแสง (2548 : บทคัดย่อ) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ พบว่าเพศของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านจำนวนผู้ร่วมเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

7. ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวและการบริหารจัดการปางช้าง ด้านการจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการนำ/จูงใจนักท่องเที่ยว และด้านการควบคุมคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มาท่องเที่ยวปางช้างในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา อาจเป็นเพราะทางปางช้างให้ความสำคัญแก่นักท่องเที่ยวในทุกขั้นตอนของการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการจัดกิจกรรม บริการ รวมถึงการจัดสรรพื้นที่ให้เป็นสัดส่วนและเพื่อให้เกิดความสวยงาม และอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวเพื่อสร้างความพึงพอใจและให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวที่ปางช้างอีกครั้งในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของมงคล อภินวัฒน์ (2551 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การบริหารจัดการด้านการจัดองค์การเพื่อบริการด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในด้านบวกกับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ตลอดเส้นทางที่นั่งช้างชมโบราณสถานใหม่ โดยการปลูกต้นไม้ใหญ่ ปลูกไม้ดอก และจัดสวนเล็กๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจและได้เห็นถึงบรรยากาศที่สวยงามตลอดเส้นทางชมโบราณสถาน

1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของภาษาให้มากขึ้น โดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถพูดได้หลายภาษา ทั้งภาษาอังกฤษ ภาษาจีน ภาษาญี่ปุ่น เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถสื่อสารกับนักท่องเที่ยวได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถทำให้ทราบถึงปัญหาและสิ่งที่นักท่องเที่ยวต้องการอย่างแท้จริง

1.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรมีการออกบูธ หรือออกงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเน้นลูกค้าชาวต่างชาติเป็นหลัก เพื่อเป็นการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวและเป็นการช่วยทางด้านเศรษฐกิจของไทยให้เติบโตยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจที่จะเดินทางมาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาถึงแผนการตลาดของปางช้างในจังหวัดต่างๆ ที่อยู่ในประเทศไทย เพื่อนำข้อมูลจากการศึกษา ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นจริงมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ชาวต่างชาติได้รู้จักช้างไทยมากยิ่งขึ้น และเป็นการจูงใจให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมาท่องเที่ยวที่ปางช้างในประเทศไทยให้มากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยอนุรักษ์ช้างไทยให้อยู่คู่บ้าน คู่เมืองของประเทศไทยสืบต่อไป

2.2 ควรมีการศึกษาวเคราะห์ (SWOT Analysis) เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และสร้างจุดเด่นให้กับการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากยิ่งขึ้น