



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว และระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร 2) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร จำแนกตามพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร การวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) ค่าแอลเอสดี (LSD) และค่าไคสแควร์ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 36 - 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 11,001 - 14,000 บาท มีสถานภาพสมรส และมีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง
2. พฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ส่วนใหญ่ รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวจาก ครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ มีเหตุผลที่เข้ามาเพื่อต้องการไหว้พระ มีความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว 2 - 4 ครั้ง มีช่วงเวลาในการท่องเที่ยวในวันเสาร์-อาทิตย์ มีวิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถนำเที่ยว มีการท่องเที่ยวครั้งนี้มุ่งเน้นใช้จ่ายค่าของที่ระลึก มีการใช้จ่าย 501-1,000 บาท มีความสนใจสิ่งใดมากที่สุดสำหรับการมาเที่ยวชม ภูมิทัศน์ / สถานที่ และคิดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

175

3. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม ผู้เข้ามาท่องเที่ยว มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4. ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว

4.1 ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านสถานที่ แตกต่างกัน

4.2 ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีอายุ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

4.3 ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีอาชีพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านสถานที่ ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

4.4 ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม แตกต่างกัน

4.5 ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรมแตกต่างกัน

4.6 ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม แตกต่างกัน

4.7 ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีภูมิลำเนา ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร จำแนกตามพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว







# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

178

คิดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีกหรือไม่ ยกเว้น การรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว ช่วงเวลาในการท่องเที่ยว มีความสนใจสิ่งใดมากที่สุดสำหรับการมาเที่ยวชม มีความสัมพันธ์กัน

6.7 ภูมิไลนา ของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ไม่มีความสัมพันธ์กับคิดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีกหรือไม่ ยกเว้น การรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว เหตุผลที่เข้ามาท่องเที่ยว ความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว ช่วงเวลาในการท่องเที่ยว วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยว การท่องเที่ยวครั้งนี้มุ่งเน้นใช้จ่ายทางใด การเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ท่านใช้จ่ายจำนวนเท่าใด มีความสนใจสิ่งใดมากที่สุดสำหรับการมาเที่ยวชม มีความสัมพันธ์กัน

## อภิปรายผล

ผลการวิจัย ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

1. พฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ส่วนใหญ่ รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวจากครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ มีเหตุผลที่เข้ามาเพื่อต้องการไหว้พระ มีความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว 2 - 4 ครั้ง มีช่วงเวลาในการท่องเที่ยวในวันเสาร์-อาทิตย์ มีวิธีการเดินทางมาท่องเที่ยวโดยรถนำเที่ยว มีการท่องเที่ยวครั้งนี้มุ่งเน้นใช้จ่ายค่าของที่ระลึก มีการใช้จ่าย 501-1,000 บาท มีความสนใจสิ่งใดมากที่สุดสำหรับการมาเที่ยวชม ภูมิทัศน์ / สถานที่ และคิดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีก อาจเนื่องมาจากศูนย์ศิลปาชีพบางไทร เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่คนส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวกันเป็นครอบครัวเพราะมาไหว้พระแล้วเลยไปเที่ยวชมและเลือกซื้อของและยังเป็นที่มีภูมิทัศน์สวยงามน่าแก่การพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมภรณ์ คงเจริญกาย (2548 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้นมาจากการบอกของญาติและเพื่อนแนะนำที่เข้ามาท่องเที่ยวก่อนแล้ว มาท่องเที่ยวซึ่งจะเข้ามาท่องเที่ยวเฉลี่ยอยู่จำนวน 2-4 ครั้ง ในช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์ ด้วยการใช้พาหนะรถยนต์ส่วนตัว และเมื่อเข้ามาท่องเที่ยวแล้ว ผู้เข้ามาท่องเที่ยวมักจะจ่ายใช้สอยซื้อของเบ็ดเตล็ด จำนวนเฉลี่ยไม่เกิน 1,000 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวตามสถานที่เป็นการเดินเท้าเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ

2. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ด้านทำเลที่ตั้ง ด้านการบริการ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม ผู้เข้ามาท่องเที่ยว มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน อาจเนื่องมาจากด้านสถานที่ท่องเที่ยวเป็นต้วดึงดู และมีสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของสถานที่จอดรถเพียงพอต่อนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวร่วมไปถึงห้องน้ำก็มีความสะอาด และในด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรมก็มีรูปแบบที่เป็นเอกลักษณ์



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หลากหลายตรงความต้องการและมีสีสันลวดลายที่สวยงามและทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมภรณ์ คงเจริญกาย (2548 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พบว่า ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทรด้านสถานที่ และด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม แตกต่างกัน และผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ที่มีสถานภาพสมรส และภูมิลำเนาต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับกับแนวคิดของ บุญฤทธิ์ พุทธิไพศาล (2548 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความคาดหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการและจะแสดงความรู้สึกต่างๆ ในทางดีมากกว่าในทางด้านลบ เมื่อบุคคลนั้น ได้สิ่งตอบแทนที่ต้องการตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่างๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนั้นยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

4. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร จำแนกตามพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว พบว่า ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีการรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว ความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว ช่วงเวลาในการท่องเที่ยว การเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ ท่านใช้จ่ายจำนวนเท่าใด มีความสนใจสิ่งใดมากที่สุดสำหรับการมาเที่ยวชม ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านสถานที่ ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม ไม่แตกต่างกัน ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ แตกต่างกัน ผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่มีเหตุผลที่เข้ามาท่องเที่ยว ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านการบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม แตกต่างกัน และผู้เข้ามาท่องเที่ยว ร ที่คิดว่า จะกลับมาท่องเที่ยวอีกหรือไม่ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่ศูนย์ ศิลปาชีพบางไทร ด้านการบริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชิฟแมน และ คานุก (Schiffman and Kanuk, 1991 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินและการจับจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการที่เขาคาดหวังจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

180

5. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และภูมิลำเนา แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กันในเรื่อง การรู้จักสถานที่ท่องเที่ยว เหตุผลที่เข้ามาท่องเที่ยว ความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว ช่วงเวลาในการท่องเที่ยว วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยว การท่องเที่ยวครั้งนี้มุ่งเน้นใช้จ่ายทางใด การเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ท่านใช้จ่ายจำนวนเท่าใด มีความสนใจสิ่งใดมากที่สุดสำหรับการมาเที่ยวชม คิดว่าจะกลับมาท่องเที่ยวอีกหรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมภรณ์ กงเจริญกาย (2548 : บทคัดย่อ) เรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และสถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

### 1. ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยว ที่ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร

1.1 ด้านสถานที่ ควรให้ความสำคัญในเรื่องของป้ายสัญลักษณ์ทางเข้าออก เพื่อให้ผู้มาเที่ยวสามารถวางแผนในการท่องเที่ยว ทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายไม่เสียเวลาในการเดินทาง และควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกเส้นทางภายในสถานที่เพื่อให้ผู้มาเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย ไม่งง ไม่สับสน และทำให้ผู้มาเที่ยวได้ชมครบทุกสถานที่ เพิ่มมากขึ้น ทั้งยังเห็นถึงการบริหารจัดการที่ดี

1.2 ด้านการอำนวยความสะดวก ควรมีความสะดวกสบายในเรื่องที่จอดรถ และมีคนคอยจัดการจราจรภายในเป็นอย่างดีไม่ให้เกิดติด ยังมีการจัดตั้งถังขยะไว้เป็นจุดต่างๆ รวมไปถึงมีการจัดห้องน้ำไว้บริการแก่ผู้เข้ามาท่องเที่ยวด้วยความสะอาดและเพียงพอต่อความต้องการและ รวมไปถึงจำนวนร้านค้าขายของที่ระลึก จำนวนร้านจำหน่ายอาหารอีกด้วย

1.3 ด้านการบริการ พบว่า ควรให้ความสำคัญในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ และควรให้ข้อมูลแนะนำผู้มาเที่ยวเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเที่ยว และความสะดวกสบายในการแนะนำข้อมูลหรือเส้นทางที่ผู้มาเที่ยวต้องการจะไป เพื่อผู้มาเที่ยวเห็นเกิดความประทับใจแล้วก็จะอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก



# มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

181

1.4 ด้านผลิตภัณฑ์ทางหัตถกรรม ควรมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่รูปแบบหลากหลาย และ มีการออกแบบและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ด้วยผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน และยังมีสินค้า ลวดลายที่สวยงาม ทันสมัย โดยมีลักษณะเป็นเอกลักษณ์ประจำท้องถิ่นอีกด้วย

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการศึกษา ถึงผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ชุมชนในท้องถิ่น สังคม เศรษฐกิจ และสภาพสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มตลาดการท่องเที่ยวของ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในอนาคต