

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ



246147

รายงานการวิจัย

เรื่อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการพื้นฐาน
ในเขตเทศบาลนครเมืองพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

อาจารย์ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ และคณะ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

พ.ศ. 2554

๐๐๐๒๕๑๖๑๒



ชื่อเรื่องการค้นคว้า การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการใช้บริการพื้นฐาน
ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ผู้เขียน อาจารย์ธัมมะทินนา ศรีสุพรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชรา วงศ์แสงเทียน
อาจารย์จنگล เพชรสุข

บทคัดย่อ

246147

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อบริการพื้นฐานในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยนักท่องเที่ยวชาวไทยจำนวน 400 ราย และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศจำนวน 50 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องเก็บข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการทดสอบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเดินทางมาท่องเที่ยวโดยสถิติไคสแควร์

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางมาเที่ยวจังหวัดพิษณุโลก เพื่อพักผ่อนหย่อนใจ โดยส่วนใหญ่เดินทางมาเป็นครั้งแรกและมาพร้อมกับครอบครัว ยานพาหนะที่ท่องเที่ยวใช้เดินทางมาเที่ยวคือรถยนต์ส่วนตัว และยานพาหนะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศใช้เดินทางมาเที่ยวคือรถโดยสารประจำทาง นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เข้าพักที่โรงแรม โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีระยะเวลาเข้าพักเฉลี่ยประมาณ 2-3 วัน และนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีระยะเวลาเข้าพักเฉลี่ยมากกว่า 4 วัน แหล่งท่องเที่ยวที่เดินทางไปเที่ยวมากที่สุดคือ แหล่งประวัติศาสตร์ และศิลปวัฒนธรรม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการพื้นฐาน ของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก ได้แก่ปัจจัยด้านพื้นฐาน เช่น ความชัดเจนของสัญญาณจราจร และความสะอาดสบายของสถานที่จอดรถ ซึ่งเป็นเรื่องที่น่ายินดีเนื่องจากความชัดเจนของป้ายสัญญาณต่าง ๆ นอกจากจะสร้างความสะอาดสบายในการบอกทิศทาง แก่ท่องเที่ยวแล้วยังเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงการดูแลเอาใจใส่ของเจ้าบ้านที่เตรียมความพร้อมให้แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงการให้บริการข้อมูลพื้นฐาน และการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ

Independent Study Title :The Study on tourism's satisfaction to use
Basic service provide Phitsanuloke,
Municipality.

ABSTRACT

246147

The study on tourism's satisfaction to use basic service provide Phitsanuloke, municipality. Sample composed of 400 Thai tourisms and 50 foreign tourisms through questionnaire interview. Statistic used to analyses was descriptive statistics and test of tourism's⁶ opinion about factors that resulted to travel by Chisquare test.

The study on tourism's satisfaction were founded that the most of tourisms to travel for relax in Phitsanuloke. The most travel were first time. So came with friends an family. The vehicles that tourism use for travel were private vehicle for Thai and bus for foreign. The most tourism have stay overnight at hotel a few day for Thai and more than 4 day for foreign. The most of place to travel were history place and the art of culture.

The factor that affect the contentment in using serves the base of a tourist who travels to reach in Phitsanuloke province, for example, side base factor, such as, the clearness of traffic signal, and the easiness of the parking lot, which, get into trouble that gladden because of, the clearness of signal all sign, unless, will build the easiness has in giving direction information to a tourist already still is the thing that implies the care pays attention to of a host who prepares the readiness to a tourist, include the alms serves base data, and serve public in the sense of differ.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยนี้ สำเร็จเรียบร้อยได้ก็ด้วยความเสียสละ ความอนุเคราะห์ และน้ำใจจากบุคคลหลายฝ่าย ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการศึกษา และการทำวิจัย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณในความเอื้อเฟื้อของศูนย์ภาษาสถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้านเอกสารคำแนะนำ โรงแรมอมรินทร์ลากูล โรงแรมแกรนด์ริเวอร์ไซด์ โรงแรมไพลิน โรงแรมท็อปแลนด์ จนกระทั่งบรรลุผลสำเร็จเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณข้อมูลจากทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนหน่วยงานเกี่ยวข้องที่ให้สัมภาษณ์ และให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง

ท้ายที่สุดนี้ คุณความดีและกุศลที่พึงบังเกิดมีจากงานวิจัยเล่มนี้ เป็นผลมาจากความเมตตา กรุณา ของบิดา มารดา ผู้คอยให้กำลังใจ คณาจารย์ทุกท่าน ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้

ผู้จัดทำ



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญตาราง	
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	2
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัยและวิธีการศึกษา	23
3.1 การสุ่มตัวอย่าง	23
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	24
3.4 คำนิยามปฏิบัติการ	24
บทที่ 4 ผลการศึกษา	33
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33

	หน้า
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย	62
5.1 การสรุปผลการศึกษา	62
5.2 ข้อเสนอแนะ	67
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	71
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	
ภาคผนวก ข ประวัติผู้เขียน	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 การทดสอบความเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ต่อระบบขนส่งสาธารณะ	27
3.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ต่อรถยนต์ส่วนตัว / รถเช่า / กรู๊ปทัวร์	27
3.3 การทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ต่อข้อมูลและการสื่อสาร	29
3.4 การทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ต่อข้อมูลและการมีใจบริการ	30
3.5 การทดสอบความน่าเชื่อถือได้ของรายการที่ใช้สร้างมาตรวัดความพึงพอใจ ต่อความปลอดภัย	31
4.1 จำนวนร้อยละของประเทศของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดพิษณุโลก	33
4.2 จำนวนร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว	33
4.3 จำนวนร้อยละของนักท่องเที่ยว	34
4.4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ	37
4.5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบขนส่งสาธารณะ	38
4.6 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบคมนาคม	39
4.7 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร	40
4.8 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการมีใจบริการ	42
4.9 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อความปลอดภัย	43
4.10 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยจำแนกตามเพศ	45
4.11 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระบบขนส่งสาธารณะ จำแนกตามเพศ	45
4.12 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อระบบคมนาคมจำแนกตามเพศ	46
4.13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร จำแนกตามเพศ	47
4.14 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการมีใจบริการจำแนกตามเพศ	48
4.15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อความปลอดภัยจำแนกตามเพศ	49

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.16 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยจำแนกตามอายุ	50
4.17 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อระบบขนส่งสาธารณะ จำแนกตามอายุ	51
4.18 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อระบบคมนาคมจำแนกตามอายุ	52
4.19 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร จำแนกตามอายุ	53
4.20 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อการมีใจบริการจำแนกตามอายุ	54
4.21 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อความปลอดภัยจำแนกตามอายุ	55
4.22 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อจำแนกตามการศึกษา	56
4.23 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อระบบขนส่งสาธารณะจำแนก ตามการศึกษา	57
4.24 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อระบบคมนาคมจำแนกตาม การศึกษา	58
4.25 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร จำแนกตามการศึกษา	59
4.26 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อการมีใจบริการจำแนกตาม การศึกษา	60
4.27 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวยุวชนชาวไทยต่อความปลอดภัยจำแนกตาม การศึกษา	61