

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี

Tourists' Satisfaction towards Tourist Attractions for Learning in Pathumthani Province

Matura Suansri

Rajamangala University of Technology Thanyaburi

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี ตามตัวแปร เพศ อายุ และระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี จากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เป็นเพศชาย 200 คน และเพศหญิง 200 คน รวม 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านองค์ความรู้ ด้านการจัดการและดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 2) นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน แต่นักท่องเที่ยวที่มีอายุและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้

Abstract

The purposes of this research were to study and to compare the satisfaction of the tourists towards tourist attractions for learning in Pathumthani Province based on the following variables: sex, age and education level. The sample used in the study were selected by stratified random sampling consisting of 200 male and 200 female, in a total of 400 respondents. Self-administered questionnaire was developed to collect data. The statistical measures used in data analysis percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance. The results of the research were as follows : 1) The overall satisfaction towards tourist attractions for learning in Pathumthani Province was at high level. When considered on each aspect, the level of satisfaction was high namely, the body of knowledge, the management and operation, personal, and place and facilities. 2) The tourists having different sex had no different satisfaction towards tourist attractions for learning in Pathumthani Province. However, it was found that different age and level of education had different satisfaction significantly at the 0.05 level.

Keywords : satisfaction, tourist, tourist attractions for learning

บทนำ

การเดินทางท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมธรรมชาติของมนุษย์ที่มีมาแต่โบราณกาล โดยมีวัตถุประสงค์ต่างๆ หลากหลาย ไม่ว่าจะเพื่อธุรกิจ เพื่อนันทนาการ และเพื่อศึกษาหาความรู้ในสิ่งที่ไม่เคยรู้เคยเห็น การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สามารถสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว ก่อให้เกิดการลงทุนในธุรกิจการท่องเที่ยวเพื่อบริการนักท่องเที่ยว ช่วยสร้างงาน สร้างอาชีพให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทำให้เกิดรายได้และมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การท่องเที่ยวมีหลายรูปแบบเป็นไปตามลักษณะของแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเลือกได้ตามความพอใจเพื่อแสวงหาความสุข ความเพลิดเพลินหรือเพื่อเป็นการทัศนศึกษาหาความรู้เปิดประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับชีวิตการท่องเที่ยว นอกจากนี้จะสามารถทำรายได้ให้กับประเทศแล้ว ยังเป็นกิจกรรมนันทนาการกลางแจ้งอย่างหนึ่งที่มีกิจกรรมหลายๆ อย่างรวมกัน อันเป็นกระบวนการทางนันทนาการที่เกิดขึ้นระหว่างเวลาว่าง (Leisure Time) โดยมีการเดินทางเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้เดินทางจะต้องเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการทางกายภาพ ก่อให้เกิดคุณค่าทางด้านการพัฒนาอารมณ์จิตใจและร่างกาย ผ่อนคลายความเครียดเปลี่ยนบรรยากาศ ผีกความอดทนและควบคุมตนเองมีความรู้ความเข้าใจในประสบการณ์ใหม่ๆ (Karnjanakit Sombat, 2001 : 43)

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถเพิ่มพูนรายได้ให้แก่ประเทศหรือท้องถิ่นที่เป็นจุดหมายปลายทางของการเดินทางหรือการท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับผลิตผลทางการเกษตรและอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ดังนั้นประเทศต่างๆ ในโลกจึงตื่นตัวในการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวในประเทศ ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพในการดึงดูด

นักท่องเที่ยวให้มีความต้องการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศของตนให้มากขึ้น ทั้งนี้เพราะจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวเข้ามาในประเทศที่เพิ่มมากขึ้นหมายถึงจำนวนรายได้ของประเทศนั้นจะเพิ่มมากขึ้นด้วย (Warakunwit Saranya, 2003 : 311)

การท่องเที่ยวมีรูปแบบต่างๆ มากมาย ดังที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2529 : 7-8) ได้สรุปไว้ว่ามี 7 รูปแบบ คือ 1. การท่องเที่ยวภายในประเทศ 2. การท่องเที่ยวระหว่างประเทศ 3. การท่องเที่ยวเพื่อสังคม 4. การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ 5. การท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และโบราณคดี 6. การท่องเที่ยวเพื่อศึกษารัฐชาติ และ 7. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาค้นคว้า จังหวัดปทุมธานีมีแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้หลายแห่ง เช่น ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษารังสิต องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.) พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดปทุมธานี และหออัครศิลป์ ซึ่งได้รับความสนใจจากนักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไปในการเข้าไปชมสถานที่ดังกล่าวเป็นจำนวนมาก

การดำเนินงานส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ ทางราชการได้ดำเนินงานส่งเสริมและจัดสรรงบประมาณในการพัฒนามากพอสมควร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องทำการศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี ให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและเหมาะสมกับศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา

สมมติฐาน

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยว เพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
3. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี
2. ทำให้ทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี ให้สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทางด้านการจัดการและการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้มาจากจำนวนของนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้าไปเที่ยวชมแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) และหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของ Yamane (Tirakanan, S., 2003 : 199) ในการกำหนดตัวอย่างโดยมีค่าระดับความเชื่อมั่น 95 % ความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5 % ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เป็นเพศชาย 200 คน และเพศหญิง 200 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

แหล่งท่องเที่ยว	กลุ่มตัวอย่าง		
	ชาย	หญิง	รวม
ศูนย์วิทยาศาสตร์เพื่อการศึกษารังสิต	40	40	80
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ	40	40	80
พิพิธภัณฑ์การเกษตรเฉลิมพระเกียรติฯ	40	40	80
พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติธรณีวิทยาเฉลิมพระเกียรติฯ	40	40	80
หอศิลป์ปิ่น	40	40	80
รวม	200	200	400

เครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจคำตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านองค์ความรู้
2. ด้านการจัดการและดำเนินงาน
3. ด้านบุคลากร
4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นคำถามชนิดปลายเปิด (Opened-Ended Questionnaires)

ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 1 เป็นแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) โดยกำหนดค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับ (Srisa-ard, B., 1992 : 99) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมทางสถิติเข้าช่วยในการวิจัยดังนี้

1. ข้อมูลตอนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลตอนที่ 2 นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนจากคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ทั้งนี้จะมีเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Srisa-ard, B., 1992 : 100)

- 4.51 - 5.00 คือ พึงพอใจมากที่สุด
- 3.51 - 4.50 คือ พึงพอใจมาก
- 2.51 - 3.50 คือ พึงพอใจปานกลาง
- 1.51 - 2.50 คือ พึงพอใจน้อย
- 1.00 - 1.50 คือ พึงพอใจน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานในข้อ 1 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และ ทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ และระดับการศึกษา ถ้าพบว่าผลการทดสอบค่าเอฟ (F-test) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) (Wongrattana, C., 1998 : 241) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 3 มาสรุป แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เป็นเพศหญิง จำนวน 200 คน

คิดเป็นร้อยละ 50.00

อายุ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างมีอายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อายุ 15 – 25 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 อายุ 26 – 35 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50 อายุ 36 – 50 ปี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และอายุ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80

ระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 ระดับปริญญาตรี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 และสูงกว่าปริญญาตรี 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

2. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านองค์ความรู้ มีค่าเฉลี่ย 4.25 ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ย 4.08 ด้านการจัดการและดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 3.98 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี ตามตัวแปร เพศ อายุ และระดับการศึกษา

3.1 นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3.2 นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวตั้งใจมาท่องเที่ยวและชมแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี อันเป็นเจตคติที่ดีในพื้นฐานเบื้องต้นของนักท่องเที่ยวอยู่แล้ว จึงเป็นเหตุทำให้มีประสบการณ์ต่อเนื้อหาของความพึงพอใจเสมือนเป็นการเติมเต็มความรู้ ดังคำกล่าวของสาธิตา สุรงค์เดชะ (2542 : 11) ที่ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก หรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของประมุข เจริญสถิตย์ (2547) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อกิจกรรมนันทนาการด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในอุทยานแห่งชาติปางสีดา จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัย พบว่าด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 47.53 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 27.20 และในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ 21.16 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราโมทย์ เลิศจิตรการุณ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพืชรักชมนกสถานที่แห่งชาติน สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี

พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ สมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 15-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ 5,000 - 15,000 บาท และมีอาชีพเป็นข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติสมเด็จพระนารายณ์ จังหวัดลพบุรี อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญฤดี ศรีไพโรจน์ และละเอียต ศิลาน้อย (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในการท่องเที่ยวตลาดย้อนยุค : กรณีศึกษาตลาดเกาะกลอย อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ให้ความพึงพอใจในปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านที่มากที่สุดคือด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านราคา ด้านองค์ประกอบทางกายภาพ และด้านสินค้าและบริการ

2. นักท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีมีการจัดการท่องเที่ยวที่เพียงพออยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นด้านองค์ความรู้ ด้านการจัดดำเนินการและดำเนินงาน ด้านบุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และนักท่องเที่ยวไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชายมีจุดมุ่งหมายในการเดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี เพราะต้องการมาพักผ่อนหย่อนใจ ศึกษาหาความรู้และเปลี่ยนบรรยากาศในการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรณา วงษ์วานิช (2539 : 97) เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวที่ว่า การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนาน และความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศประกอบกับความอยากรู้อยากเห็น เพื่อชมทิวทัศน์ วัฒนธรรม ประเพณี ชีวิตความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่างๆ หรือท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินบางครั้ง เพื่อเป็นการไปเปลี่ยนบรรยากาศ และสถานที่พักอาศัย การท่องเที่ยวแบบนี้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น รสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจ สิ่งดึงดูดใจ และความสนใจของสถานที่ในแต่ละแห่ง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เลิศวลีภรณ์ อรุณชัยรัตน์ (2549 : 62) ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการไม่แตกต่างกัน เพราะว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการทั้งเพศชายและหญิง มีความต้องการพื้นฐานไม่ต่างกัน โดยเข้ามาใช้บริการสวนวชิรเบญจทัศเพื่อพักผ่อนหย่อนใจในลักษณะที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสมของตัวเอง และผู้ใช้บริการที่เข้ามาทำกิจกรรมนันทนาการที่สวนวชิรเบญจทัศนั้นสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันได้ทั้งเพศชายและหญิง ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธนัชชา ฤทธิ์เดช (2558) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวให้เกิด ความยั่งยืนของตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม นักท่องเที่ยวที่มีเพศที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการท่องเที่ยวตลาดน้ำอัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามไม่แตกต่างกัน

3. นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุต่ำกว่า 15 ปี มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ

15 – 25 ปี 26 – 35 ปี และ 36 – 50 ปี และนักท่องเที่ยวที่มีอายุ 15 – 25 ปี มีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ 36 – 50 ปี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า นักท่องเที่ยวในแต่ละช่วงอายุมีความมุ่งหมายและความตั้งใจและพฤติกรรมการไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีที่ต่างกันได้ และอายุ เป็นปัจจัยในการบ่งบอกถึงประสบการณ์ในการรับรู้ในการมองเห็น ในการเรียนรู้ที่แตกต่างกันได้ โดยเฉพาะวัยเด็ก อายุน้อยกว่าวัยผู้ใหญ่ ช่วงเวลา โอกาสและปริมาณแห่งการรับรู้ ย่อมได้รับไม่เท่ากัน เนื่องจากมีเวลาแตกต่างกัน ฉะนั้น ปัจจัยของอายุจึงมีอิทธิพลต่อความรู้สึก นึกคิด และความพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 28) ที่ว่า ช่วงอายุมีผลต่อการรับรู้ในองค์ประกอบของความพึงพอใจเพราะอายุจะเป็นตัวบ่งชี้ในการพัฒนาของระบบต่างๆ ในร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาด้านสมอง และความคิด ซึ่งความพึงพอใจนั้น จะเกิดขึ้นได้ต้องเป็นระบบของการรับรู้ที่จะส่งสมเป็นระยะเวลาของการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ โดยการเชื่อมต่อประสบการณ์ และปัจจัยสิ่งแวดล้อม วัยเด็ก วัยรุ่น วัยผู้ใหญ่ ต่างก็มีกระบวนการของการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ได้ไม่เท่ากัน โดยที่วัยเด็กและวัยรุ่น มีระบบการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อการรับรู้ และความพึงพอใจ ได้ในระดับต่ำ – ปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะได้รู้ ได้เห็นประสบการณ์ไม่มากนัก ยกเว้นเฉพาะบางคนที่พัฒนาทางสมองเร็วกว่าปกติเท่านั้น สำหรับวัยผู้ใหญ่ ได้รับรู้ และเห็นประสบการณ์มาก จึงสังสมได้มากกว่ากัน จึงสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ ได้ดีกว่าสามารถแยกแยะความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจได้ชัดเจนกว่า จึงเป็นผลทำให้ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีแตกต่างกัน และในทำนองเดียวกัน การรับรู้ และการมองเห็นในส่วนปลีกย่อยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ อาจแตกต่างกันได้ จึงไม่สามารถระบุได้ว่า วัยเด็กหรือวัยผู้ใหญ่กว่า ประสบการณ์มาก หรือประสบการณ์น้อยกว่า จะพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจได้เท่าเทียมกัน ฉะนั้น บางประเด็น ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า อาจจะไม่พึงพอใจในสิ่งที่ผู้ที่มีอายุมากกว่าพึงพอใจได้ และไม่สามารถบอกได้ว่าใครถูก ใครผิด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ ประยูรหงส์ (2549 : บทคัดย่อ) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวสวนสัตว์ดุสิต โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และธิดา ชูทวี (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวชายหาดสมิหลา จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแหล่งท่องเที่ยวชายหาดสมิหลา จังหวัดสงขลาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานีโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจมากกว่านักท่องเที่ยวที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาประสบการณ์ของชีวิต ทำให้รู้จักกระบวนการทางสติปัญญาแก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุผล มีแบบแผนชีวิตที่ดี นอกจากนั้นการศึกษายังเป็นกระบวนการที่ใช้พัฒนามนุษย์ทั้งด้านบุคคล ครอบครัว และสังคม ทำให้เกิดการเรียนรู้ มีทัศนคติ ค่านิยม พฤติกรรมที่มีคุณค่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน ย่อมทำให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถ ทัศนคติที่ต่างกัน สอดคล้องกับ

สาธิตา สุรงค์เดชะ (2542 : 5) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้น แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ซึ่งสอดคล้องกับไพฑูรย์ ปานทอง (2546 : 77-79) ที่ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพบริเวณชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพชายหาดชะอำ จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ เมตตา เศรษฐเลข (2539 : ก) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยว ประเภทนันทนาการ ศึกษากรณีสวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิธร สามารถ (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวไทยในจังหวัดกระบี่ พบว่านักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสถานที่ท่องเที่ยวแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี มีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวโดยรวมในระดับมาก ดังนั้นในการบริหารจัดการควรรักษามาตรฐานการให้บริการไว้ให้อยู่ในระดับมาก และมากขึ้น โดยมีการพัฒนาการบริหารจัดการพร้อมกันไปทุกด้าน อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลของแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดปทุมธานี อย่างทั่วถึงและต่อเนื่องทางสื่อต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือจัดทำเป็นวารสารของแหล่งท่องเที่ยวแต่ละแห่ง
3. ควรมีการฝึกอบรม ให้ความรู้แก่บุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ ตลอดจนจัดให้มีการศึกษาดูงาน ฝึกปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่อง มีระบบการควบคุมและประเมินผลเป็นอย่างดี
4. สถานที่รับฝากสิ่งของ ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ควรจัดให้มีจำนวนพอเพียง สะอาด ปลอดภัย มีผู้รับผิดชอบดูแลอย่างชัดเจน และมีความเหมาะสมในเชิงภูมิทัศน์

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรจะศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจนักท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การเดินทาง ค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว การรับรู้ข่าวสาร เป็นต้น
2. ควรศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ในจังหวัดต่างๆ ที่คล้ายคลึงกัน เพื่อปรับปรุงคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวเพื่อการเรียนรู้ให้ดียิ่งขึ้น

Reference

- Arunchairat, Lertvaleeporn. (2006). **The Satisfaction of Users Towards Recreational Activity Management of Wacharabenjatus Park**. Master thesis, M Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Chuthawee, Thida. (2007). **Opinions of Thai Tourists on Samila Beach Songkhla Province**. Master thesis, M.S. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Jeamsathid, Pramuk. (2004). **Satisfaction Toward Conversation Tourism Recreation Activities of Tourists in Pangrida National park In Sakaew Province**. Master thesis, M.Sc. (Recreation Management). Bangkok : Graduate school, Srinakharinwirot University.
- Karnjanakit, Sombat. (2001). **Recreation and Tourism Industry**. Bangkok : Chulalongkorn University.
- Lertjitkaroon, Pramote. (2007). **Thai Tourists' Satisfaction with Somdet Phra Narai National Museum, Lopburi Province**. Master thesis, M.S. (Recreation Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Parnthong, Paitoon. (2003). **Thai Tourists' Satisfaction Toward : Physical Environment of Cha-Am Beach, Phetchaburi Province**. Master's Project. M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Prayounhong, Benjarnas. (2006). **The Satisfaction of Thai Tourists with the Management of Dusit Zoo**. Master Thesis, M.S.(Recreation Management) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Ritidech, Thanatcha. (2015, July-December).Guidelines for Developing Tourism Activities and Destination for Sustainable Tourism of Amphawa Floating Market Samut Songkhram Province. *Journal of Thai Hospitality & Tourism*, 10(2), 18-33.
- Samart, Sasitorn. (2002) **Thai Tourists' Satisfaction and Behavior in Krabi Province**. Master Project, MBA. (Marketing). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
- Sripairochna, Kwanrudee and Silanoi, La-iard. (2015, July-December).Tourists' Satisfaction on Visiting Retro Market: A Case Study of TalatKoKloi (KoKloi Retro Market) at Muang District, Rayong Province, Thailand. *Journal of Cultural Approach*, 16(30), 3-14.
- Srisa-ard, Boonchom. (1992). **Basic Research**. Bangkok : Suveeriyasarn.
- Surongdecha, Sathita. (1999). **Job Satisfaction of Newspaper Reporters in the Economic Gisis Period**. Master's Project. Master of Arts (Social Development). Bangkok : Graduate School, National Institute of Development Administration.
- Svettalekha, Metta. (1996). **Tourists' Satisfaction Toward Recreational Attraction : Case**

- Study Dusit Zoo.** Master thesis, Master of Arts (Environment). Bangkok : Graduate School, Mahidol University.
- Tejagupta, Chittinun. (2000). **Managerial psychology for Tourism Industry.** Bangkok : Chulalongkron University
- Tourism Authority of Thailand. (1986). **25th Year Anniversary Tourism Authority of Thailand.** Bangkok : Dan-Suttha Printing.
- Tirakanan, Suwimon. (2003). **Research Methodology in Science : Guideline on Practice.** Bangkok : Chulalongkorn University.
- Warakunwit, Saranya. (2003). **Orientation To Tourism Industry.** Bangkok : Fueng-Fah Printing Press.
- Wongrattana, Chusri. (1998). **Technique Using Statistics for Research.** 7 th ed. Bangkok : Tepneramit Printing.
- Wongvanich, Wanna. (1996). **Tourism Geography.** Bangkok : Department of Geography, Faculty of Social Sciences, Srinakharinwirot University.