

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา The Satisfaction of Thai Tourists for Management of Cultural Tourist Sites of Angkor Wat and Angkor Thom in Siem Reap Province, Kingdom of Cambodia

Phang Sophally, ภาตล อามาตย์*, ฐิตารีย์ ไตรสรณปัญญา**, จำเริญ อุ๋นแก้ว**

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปเที่ยวปราสาทนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 382 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แต่ละชั้นภูมิสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายตามสัดส่วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบของ Likert จำนวน 35 ข้อ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยตัวสถิติ t (t-test) และ F (F-test)

ผลการวิจัย พบว่า

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้และระดับการศึกษาเปรียบเทียบได้ ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำแนกตามเพศ พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชาจำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

*ที่ปรึกษาหลัก

**ที่ปรึกษาร่วม

2.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำแนกตามอาชีพ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำแนกตามรายได้ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

2.5 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อ การบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ABSTRACT

The research aimed to study and compare the factors which were related to management of the cultural tourist sites of Angkor Wat and Angkor Thom in Siem Reap as classified by sex, age, occupations, incomes and educational levels of the tourists.

The samples used in the research were 382 Thai tourists who visited the sites in the study. They were derived by a stratified random sampling.

The research instrument was a five-rating scale questionnaire of 38 items with a confidence value equivalent to .87.

Statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows;

1. Thai tourists under study held that the factors of management of the tourist sites in the study played a role at a high level.

2. As regards a comparison of the opinion of the Thai tourists towards the factors of the management of the sites, the following were found.

2.1 The tourists who had different sexes held no different view on the factors of management of the tourist sites.

2.2 The tourists who were different in age held no different view on the factors of management of the tourist sites.

2.3 The tourists who were classified by different occupations had no different view on the factors of management of the tourist sites.

2.4 The tourists who had different incomes had no different view on the factors of management of the tourist sites.

2.5 The tourists who had different educational levels had no different view on the factors of management of the tourist sites.

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมประเภทหนึ่งที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศหลายประเทศ ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาประเทศหลายด้าน เช่น ในด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม สังคม และด้านการเผยแพร่ข้อมูลประชาสัมพันธ์ให้กับประเทศนั้นๆ โดยความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วทางด้านเทคโนโลยี การประชาสัมพันธ์ด้านการท่องเที่ยวซึ่งมีความรวดเร็วสามารถเผยแพร่ได้ทั่วโลก องค์การการท่องเที่ยวโลก (World Tourism Organization หรือ WTO) ได้พยากรณ์ว่าในปี พ.ศ. 2563 จะมีนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศจำนวนถึง 1,600 ล้านคน ธนาคารโลกได้ประมาณการว่าการเติบโตของประเทศกำลังพัฒนาจะเพิ่มขึ้นในอัตราร้อยละ 4 ต่อปี ในขณะที่ประเทศอุตสาหกรรมจะเพิ่มขึ้นอัตราร้อยละ 2.5 ต่อปี (กลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จังหวัดนครปฐม, 2551, น.9) จากการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวที่มีการเดินทางท่องเที่ยวในต่างประเทศมากที่สุด ได้แก่ นักท่องเที่ยวจากเยอรมนี ญี่ปุ่น สหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส ส่วนประเทศใหม่ๆ ที่จะมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางไปยังต่างประเทศในระดับสูง ได้แก่ ประเทศจีนและรัสเซีย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวระยะไกลในสัดส่วนเพิ่มขึ้นคือ ประมาณร้อยละ 24 ซึ่งนักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญและสนใจแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ชุมชน รวมทั้งการท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพเพิ่มมากขึ้น การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวจึงต้องเน้นให้ความสำคัญกับกลุ่มนักท่องเที่ยวที่ให้ความสนใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวเฉพาะด้านมากขึ้น (กัลปพฤกษ์ ผิวทองงาม, 2553, น.56)

การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคมโดยในแง่เศรษฐกิจนั้นการท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้ในรูปเงินเข้าต่างประเทศ และสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้การส่งเสริมการท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น ก่อให้เกิดการกระจายตัวของนักท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ต่างๆ ซึ่งนำมาสู่การจ้างงานและการสร้างอาชีพทั้งในภาคการท่องเที่ยวโดยตรงและการจ้างงานในภาคอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมากขึ้น เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชนและท้องถิ่น ซึ่งในภาพรวมแล้วจะนำไปสู่การสร้างความสำเร็จเติบโตทางเศรษฐกิจ และความมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศในขณะที่ในแง่สังคมนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวจะทำให้เกิดการพัฒนาสาธารณสุขและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในแหล่งท่องเที่ยว ยกกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ให้ดีขึ้น รวมทั้งช่วยปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรู้สึกรักและหวงแหนทรัพยากรการท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตน อันจะนำไปสู่การอนุรักษ์ ฟื้นฟูและการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีจิตสำนึก นอกจากนี้การเดินทางท่องเที่ยวยังเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้แก่แก่นักท่องเที่ยว ได้นำความรู้และประสบการณ์จากการเดินทางมาปรับใช้ในการพัฒนาชีวิตและสังคมให้ดียิ่งขึ้น (มณฑาวดี พูลเกิด, 2552, น.1)

จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ในปัจจุบันเป็นที่รู้จักกันดีในฐานะเป็นที่ตั้งของนครวัด นครธม ซึ่งเป็นสิ่งมหัศจรรย์ของโลกที่มีชื่อเสียง ด้านความสวยงาม ความใหญ่โตมหึมาโผพารกับการแกะสลักเล่าเรื่องราวต่างๆ ในศาสนาพราหมณ์ ซึ่งในพื้นที่บริเวณนี้ในสมัยนั้นได้มีการนับถือศาสนาพราหมณ์ นอกจากนี้ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวสำคัญๆ อีกหลายแห่ง ได้แก่ ปราสาทนครธม ปราสาทตาพรหม ปราสาทบันทายศรี ทะเลสาบ พนมบาแคง บาราย เป็นต้น การบริการด้านที่พักที่หลากหลายที่เตรียมความพร้อมต้อนรับนักท่องเที่ยวผู้สนใจเดินทางมาถึงจังหวัดนี้ ซึ่งทำให้จังหวัดเสียมเรียบเป็นจังหวัดหนึ่งที่ได้รับนักท่องเที่ยวเดินทางมาเที่ยวในแต่ละปีเป็นล้านคน โดยเฉพาะในปี 2555 จังหวัดเสียมเรียบมีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชมถึง 1,058,657 คน เพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา 34.94 % และจำนวนนี้จะเพิ่มขึ้นเป็น 2.5 ล้านคน ในปี 2558 และเพิ่มเป็น 3 ล้านคน ถึง 3.5 ล้านคนในปี 2560 (สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเสียมเรียบ, 2555, น.15) ในปี 2557 การท่องเที่ยวจังหวัดเสียมเรียบ มีรายได้จากการท่องเที่ยวซื้อบัตรเข้าชมนครวัด จำนวน 7,088,760 ดอลลาร์สหรัฐ โดยการท่องเที่ยวได้สร้างอาชีพให้แก่ประชาชนชาวกัมพูชาทั่วประเทศ โดยเฉพาะประชาชนในจังหวัดเสียมเรียบซึ่งสามารถสร้างรายได้อย่างมหาศาลให้กับประเทศชาติ และสร้างอาชีพให้กับประชาชนชาวกัมพูชาทั่วประเทศ (สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเสียมเรียบ, 2557)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา

สมมติฐานการวิจัย

นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา แตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยวแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธมจังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 61,340 คน ข้อมูลนักท่องเที่ยวชาวไทย ในระหว่างเดือน มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2555 (สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดเสียมเรียบ: 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ที่เดินทางมาท่องเที่ยว นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำนวน 382 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางเครซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, p.608) การสุ่มตัวอย่างจะกำหนด 4 สัปดาห์ แต่ละสัปดาห์จะสุ่มตัวอย่าง 2 วัน โดยไม่ซ้ำวัน โดยที่มีวันซ้ำไม่เกิน 1 ครั้ง ใน 4 สัปดาห์ การกำหนดช่วงเวลาในการสุ่มมี 2 ช่วง คือ 10.00–12.00 น และ 13.00–15.00 น. ในแต่ละวันจะสุ่มตัวอย่างในช่วงเวลาใดให้เป็นไปตามการสุ่ม

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 20–30 ปี มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน มีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท และมีการศึกษาระดับปริญญาตรี
2. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการจัดการบริการด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ และด้านบุคลากร
3. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ด้านกฎระเบียบข้อบังคับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการจัดทำป้ายเตือนนักท่องเที่ยวให้ทราบว่ามีบริเวณใด มีความเสี่ยงภัยมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดเก็บค่าบริการ

ค่าธรรมเนียมต่างๆ ซึ่งจะนำไปใช้เพื่อการดูแลรักษาและพัฒนาทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และมีการแจ้งให้ทราบถึงเขตชัดเจนคือ เขตบริการนักท่องเที่ยว เขตพักผ่อนหย่อนใจเขตหวงห้าม เขตหวงห้ามพิเศษและเขตกันชน

4. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ด้านการรักษาความปลอดภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดการเส้นทางเดินชมภูมิทัศน์และทัศนียภาพที่เหมาะสม มากที่สุดรองลงมาคือการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมโดยการรักษาและพัฒนาอย่างเหมาะสม รองลงมา แหล่งท่องเที่ยวมีบริเวณที่จอดรถ สะดวก เป็นระเบียบ เพื่อรองรับการท่องเที่ยว

5. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ด้านการจัดการภูมิทัศน์โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่ต่อเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้บริการอย่างเป็นมิตรและบริเวณแหล่งท่องเที่ยวมีมาตรการห้ามนักท่องเที่ยวดื่มสุรา หรือของมีเมา และห้ามพกพาอาวุธ มากที่สุด รองลงมาคือ การให้บริการด้านการปฐมพยาบาลเหมาะสมและเพียงพอ และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่เพียงพอ

6. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่ต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในการให้คำแนะนำโดยใช้ภาษาที่ถูกต้องกับนักท่องเที่ยว มากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นและจัดบริการในการปฏิบัติหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพเหมาะสม สุภาพ เรียบร้อย และมีอัธยาศัยไมตรีดี

7. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจที่ต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการจัดจุดรองรับขยะตามสถานที่ต่างๆ เหมาะสมเพียงพอมากที่สุด รองลงมาคือ ร้านจำหน่ายอาหารเครื่องดื่มสะอาด ถูกหลักอนามัยและจัดบริการมีคคุเทศก์เพื่อนำชมแหล่งท่องเที่ยว

8. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการจัดการสถานพยาบาล หรือ อาสาสมัครด้านสาธารณสุขมากที่สุด รองลงมาคือ การจัดการสถานที่พักผ่อนที่มีความเหมาะสมและเพียงพอและความสะดวกด้านการคมนาคมและการจราจร

9. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการโฆษณาประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยวทางหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น/วิทยุท้องถิ่น/เว็บไซต์มากที่สุด รองลงมาคือ มีการจัดระบบผังพื้นที่โดยแสดงนิทรรศการบอกสถานที่ ทิศทาง สัญลักษณ์ชัดเจนมากพอและเข้าใจง่ายและมีศูนย์บริการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวที่เหมาะสม

10. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยว ด้านการรักษาความปลอดภัย และด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความพึงพอใจในด้านภูมิทัศน์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แล้วด้านการบริการและด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสารไม่แตกต่างกัน

11. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัดนครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านกฎระเบียบข้อบังคับด้านบุคลากร ด้านการบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 เว้นแต่ด้านความปลอดภัย ด้านภูมิทัศน์ และด้านการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ไม่แตกต่างกัน

12. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ จำแนกตามอายุ ด้านกฎระเบียบข้อบังคับระหว่างอายุ 20-30 ปี กับ อายุ 31-40 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

13. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา จำแนกตามอายุ ด้านบุคลากรระหว่างอายุ 20-30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

14. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ จำแนกตามอายุด้านการบริการระหว่างอายุ 20-30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

15. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ โดยจำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

16. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยจำแนกตามรายได้โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

17. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยจำแนกตามระดับการศึกษาโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย

1. นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เพราะนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจในการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยนักท่องเที่ยวได้รับการดูแลประชาสัมพันธ์ และการบริการในด้านต่างๆ เช่น การบริการที่พัก การเดินทาง ค่าธรรมเนียม ค่าสินค้าและอื่นๆ เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพรัตน์ อัจเจียม (2551, น.95) พบว่า อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งกาญจน์ แสงกาญจน์ (2551, น. 104) พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยว ณ วัดไชโยวรวิหาร จังหวัดอ่างทอง อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมภรณ์ คงเจริญกาย (2548, น.บทคัดย่อ) พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวกและด้านการบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา โดยจำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา ซึ่งมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ไม่แตกต่างกัน เพราะความต้องการ รสนิยมและความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวไทยระหว่างชายกับหญิงมีความต้องการเหมือนกัน ทั้งด้านการบริการ การซื้อสินค้า และอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิไลสา ผู้มีโชคชัย (2552, น.บทคัดย่อ) พบว่า การจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

2.2 จำแนกตามอายุ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ไม่แตกต่างกัน เพราะอายุไม่มีผลต่อการจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งกาญจน์ แสงกาญจน์ (2551, น.103) พบว่า ไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามอาชีพ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ไม่แตกต่างกัน เพราะนักท่องเที่ยวทุกอาชีพได้รับการดูแลและบริการต่างๆ เหมือนกัน ทั้งที่พัก การเดินทาง ค่าชม และบริการอื่นๆ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การจำแนกตามอาชีพของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพงษ์ พงษ์ลือ (2548, น.106) พบว่า เมื่อจำแนกตามอาชีพ ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของธิดารัตน์ ศิริ (2548, น.บทคัดย่อ) พบว่า เพศ อายุ อาชีพ โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน

2.4 จำแนกตามรายได้ พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ไม่แตกต่างกัน เพราะรายได้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่ไปเที่ยวปราสาท นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ไม่มีผลต่อการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม โดยนักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกันยังมีความต้องการในการใช้จ่ายที่เหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประมุข เจียมสถิต (2547, น.82) พบว่า นักท่องเที่ยวที่รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากเช่นกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิมลรัตน์ บรรเทา (2551, น.80) พบว่า รายได้ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการการท่องเที่ยว

2.5 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยมีความพึงพอใจต่อปัจจัยทางการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม นครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา ไม่แตกต่างกัน เพราะการศึกษาไม่มีผลต่อการท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวทุกคนมีความต้องการ และความพอใจในการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกวรรณ ธาณิสระพงศ์ (2547, น.65) พบว่า การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรให้มีการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแก่นักท่องเที่ยวให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้ที่มาเที่ยวชมได้รับความปลอดภัย สวัสดิภาพตลอดระยะเวลาที่พักอาศัยในจังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา

2. ควรมีการจัดพื้นที่สำหรับผู้ประกอบการให้เหมาะสมกับแหล่งท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าชมได้สะดวก ง่าย และมีเหมาะสม
3. ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันภัยมีความพร้อมและปลอดภัยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวตลอดเวลา
4. ควรมีบริการแนะนำและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่เพียงพอ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ให้ความสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความอบอุ่น ความรู้ในการท่องเที่ยว
5. ร้านค้าที่จำหน่ายสินค้า OTOP และของที่ระลึก ต้องมีความหลากหลายเพื่อเป็นทางเลือกให้นักท่องเที่ยวและราคาต้องมีความเหมาะสม ไม่เอาเปรียบหรือกำไรมากเกินไป
6. ความสะดวกในด้านสาธารณูปโภคในแหล่งท่องเที่ยว เช่น ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น ต้องมีความพอเพียงต่อการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยว
7. แผ่นป้าย/โบรชัวร์ให้ข้อมูลความรู้ในจุดต่างๆ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ซึ่งต้องจัดทำมีอย่างทั่วถึงเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์สถานที่ต่างๆ ให้กับนักท่องเที่ยวได้เลือกรับชมและใช้บริการได้เต็มที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาและเปรียบเทียบพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเดินทางมาท่องเที่ยวปราสาทนครวัด นครธม จังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา
2. ควรมีการวิจัยในเชิงการวางแผนกลยุทธ์การจัดการในรูปแบบต่างๆ ในเชิงรุก กล่าวคือ ต้องมีการวางแผนเพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ เช่น มีการจัดเทศกาลและกิจกรรมต่างๆ
3. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงรูปแบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในเชิงนโยบายและการวางแผนการท่องเที่ยวจังหวัดเสียมเรียบ ราชอาณาจักรกัมพูชา

เอกสารอ้างอิง

- กนกวรรณ ธาณิสะพงค์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการเลือกรูปแบบการท่องเที่ยวของประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- กระทรวงการท่องเที่ยว. (2550). รายงานสถิตินักท่องเที่ยวประจำปี ค.ศ. 2007. กรุงเทพมหานคร: ราชอาณาจักรกัมพูชา.
- _____. (2555). รายงานสถิตินักท่องเที่ยวประจำเดือนกรกฎาคมปี ค.ศ. 2012. กรุงเทพมหานคร: ราชอาณาจักรกัมพูชา.
- กัลปพฤกษ์ ฌิวทองงาม. (2553). รูปแบบการพัฒนาการท่องเที่ยวทางด้านวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์มอญ-เขมรในเขตพื้นที่ลาวตอนใต้. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธิดารัตน์ ศิริ. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกท่องเที่ยวอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- นพรัตน์ อางเอี่ยม. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวเขื่อนป่าสักชลสิทธิ์ จังหวัดลพบุรี (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- รุ่งกาญจน์ แสงวงกาญจน์. (2551). ปัจจัยที่ตัดสินใจมาท่องเที่ยวและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยว ณ วัดไชโยวรวิหาร จังหวัดอ่างทอง (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

- วิมลรัตน์ บรรเทา. (2551). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการท่องเที่ยวประเภท
ดำน้ำแบบสคูบ้าของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ: กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต). ภูเก็ต: มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- วิลสา ผู้มีโชคชัย. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อแหล่งเรียนรู้พระราชวังสนามจันทร์ จังหวัด
นครปฐม (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สมาภรณ์ คงเจริญกาย. (2548). พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.