

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
BEHAVIOR AND SATISFACTION OF THAI TOURISTS TOWARDS
PHRA MAHATHAT KAEN NAKHON, AMPHOE MUANG, KHON KAEN PROVINCE

สุมิตรา ไอยรา

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

E-mail : sumitra.iya@neu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 2) ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยกลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวไทย จำนวน 400 คน เครื่องมือใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุ 20 – 29 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป มีรายได้ 10,001-20,000 บาท พฤติกรรม พบว่าส่วนใหญ่มีรูปแบบการเดินทางมากับครอบครัว ลักษณะการมาเที่ยว จะมาทำบุญ พาหนะที่ใช้ รถยนต์ พักบ้านพักส่วนตัว มีค่าใช้จ่ายมากกว่า 500 บาท มาวัดเพียง 1 ครั้งต่อปี และความพึงพอใจ พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม มีความสำคัญมากที่สุด และด้านราคาสินค้าและบริการเป็นองค์ประกอบสุดท้าย

คำหลัก : พฤติกรรม, ความพึงพอใจ, นักท่องเที่ยว

Abstract

The objective of this study was : 1) to study behaviors of Thai tourists towards PhraMahathat KaenNakhon, AmphoeMuang, KhonKaen Province 2) to study satisfaction of Thai Tourists. The sample consisted of 400 Thai tourists. Questionnaires were used to collect data. The statistics Included frequency, percentage and standard deviation. The research results were found that: Most Thai Tourists were female, aged 20 to 29, and Married. They were general workers with average income 10,001 and 20,000 baht per month. It also was found that most of them traveled with family for merit making. They travelled in cars, stayed in private residence. They spent more than 500 baht per trip and once a year and the satisfaction was found that tourist attraction and the environment were the most important and the price of the products and service were least important.

Keywords : Behavior, Satisfaction, Tourists

บทนำ

อุตสาหกรรมสถานการณ์การท่องเที่ยวในประเทศไทยมีการปรับตัวดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่เศรษฐกิจที่ฟื้นตัวค่อนข้างจำกัด ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความระมัดระวังที่จะเดินทางมาเที่ยว ดังนั้นจากการส่งเสริมด้านการท่องเที่ยวของภาครัฐหน่วยงานเอกชนและอื่น ๆ คาดหวังว่าการท่องเที่ยวจะเติบโตมากขึ้นทั้งมาตรการส่งเสริมจากหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มประชุม สัมมนา เพื่อเป็นการกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่อที่จะเกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพ และการขยายตัวทางเศรษฐกิจไปยังชุมชนจากการสำรวจสถิติ การใช้จ่ายด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวพบว่า ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีรายได้จากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอันดับ 1 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา โดยปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยมีนักท่องเที่ยวขาเข้า (Inbound Tourism) เป็นจำนวน 29.88 ล้านคน มีรายได้จากการท่องเที่ยวขาเข้านี้ถึง 2.23 ล้านล้านบาท เกินเป้า 3 หมื่นล้านบาทมีนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าสู่จังหวัดเชียงใหม่ 29 ล้านคน สำหรับสถานการณ์การท่องเที่ยวภายในประเทศของคนไทย พบว่า ในปี พ.ศ.2558 มีนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศจำนวน 138.8 ล้านคนสร้างรายได้ 7.9 แสนล้านบาท ส่งผลให้ในปี พ.ศ. 2558 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวอยู่ที่ 2.23 ล้านล้านบาท สูงกว่าเป้าหมายที่วางไว้ 2.20 ล้านล้านบาท ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่วางไว้ 3 หมื่นล้านบาท นับว่าเป็นระดับการขยายตัวที่ดีขึ้นหลังจากที่มีการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองภายในประเทศ

จังหวัดขอนแก่น เป็นจังหวัดที่มีขนาดพื้นที่ใหญ่เป็นอันดับที่ 6 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีประชากรมากเป็นอันดับ 3 ของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นจังหวัดศูนย์ปฏิบัติการของกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง เมืองขอนแก่นตั้งอยู่ในจุดที่ถนนมิตรภาพ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2) และทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 12 (ถนนสายเศรษฐกิจตะวันออก-ตะวันตก) ตัดผ่าน ซึ่งเป็นเส้นทางสำคัญอีกเส้นหนึ่งในการเดินทางจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางเข้าไปสู่ภาคเหนือตอนล่างที่อำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ และเดินทางเข้าสู่สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวทางด่านทิศใต้ของลาว อาณาเขตทางทิศเหนือติดกับจังหวัดเลย จังหวัดหนองบัวลำภู และจังหวัดอุดรธานี ทิศตะวันออกติดกับจังหวัดมหาสารคามและจังหวัดกาฬสินธุ์ ทิศใต้ติดกับจังหวัดบุรีรัมย์และจังหวัดนครราชสีมา ทิศตะวันตกติดกับจังหวัดชัยภูมิและจังหวัดเพชรบูรณ์ ขอนแก่นยังมีศักยภาพในการรองรับผู้ที่เดินทางมาร่วมอีเวนต์ (Event) ทางธุรกิจจำนวนมาก ตั้งแต่สนามบินนานาชาติขอนแก่นไปจนถึงศูนย์การประชุมของมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่พร้อมไปด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่เปี่ยมไปด้วยคุณภาพ ปรับแต่งได้ตามความต้องการ และให้ความคุ้มค่าแก่ผู้จัดงาน และหากจะจัดงานอีเวนต์ (Event) เล็กๆ แบบเป็นส่วนตัว โรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาวส่วนใหญ่ของจังหวัดก็เป็นอีก 1 ทางเลือกที่คุ้มค่า ไม่เพียงแต่เป็นศูนย์กลางไมซ์ (MICE) ในภูมิภาคเท่านั้น ขอนแก่นยังไต่ระดับขึ้นไปถึงระดับสากล โดยเป็นสื่อกลางในการผสมผสานโอกาสการติดต่อธุรกิจในหมู่ผู้เข้าร่วมงานนานาชาติ อาทิ งานประชุม APEC Ministerial Meeting, International Conference on Humanities and Social Sciences และ Thai-ASEAN Trade Fair ที่จัดขึ้นท่ามกลางกลิ่นอายวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ การต้อนรับอย่างดีเยี่ยม และอีเวนต์ (Event) ที่สนุกสนานและน่าตื่นตาตื่นใจมากมายในภูมิภาค ขอนแก่นเป็นศูนย์กลางทางการค้าและการศึกษาในภาคอีสานของประเทศไทย และเป็นจุดหมายยอดนิยมสำหรับนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเพื่อสัมผัสวัฒนธรรมและขนบวิถีแบบดั้งเดิม โดยขอนแก่นเป็นแหล่งผลิตผ้าไหมมัดหมี่ชื่อดัง พร้อมทั้งเป็นเมืองศูนย์กลางการปฏิบัติงานตาม “แผนงานพัฒนาแนวพื้นที่เศรษฐกิจ” และเชื่อมต่อประเทศไทย สาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาร์ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

เข้าด้วยกัน นอกจากนี้ยังเป็นเมืองศูนย์กลางการค้าและการขนส่ง และเป็นประตูสู่ภูมิภาคอินโดจีนและประเทศจีนตอนใต้ ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ขอนแก่นได้พัฒนาเป็นเมืองไมซ์ (MICE) ที่สำคัญแห่งหนึ่งของประเทศไทย

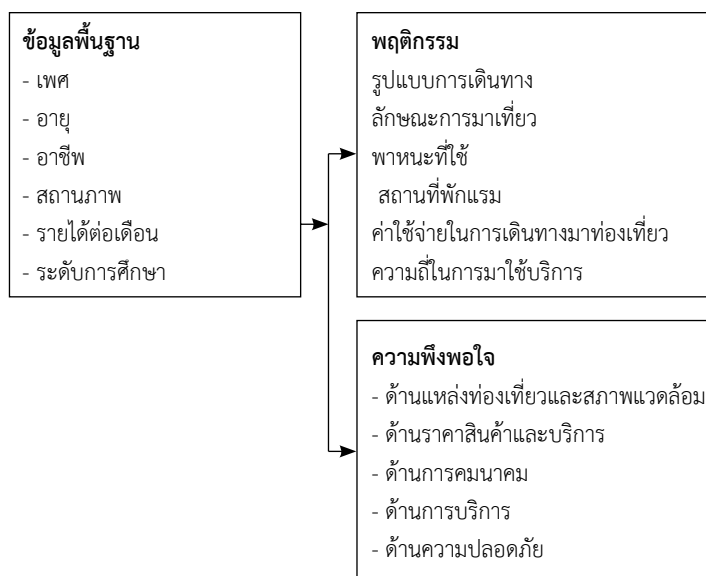
จังหวัดขอนแก่น ยังมีสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากประชาชนมากมายเช่น วัดพระมหาธาตุแก่นนคร ตั้งอยู่ที่ถนนกลางเมือง ริมบึงแก่นนคร อำเภอเมือง ภายในวัดหนองแวงเมืองเก่าซึ่งเป็นพระอารามหลวง มีพระมหาธาตุแก่นนคร หรือ พระธาตุเก้าชั้นฐานสี่เหลี่ยมกว้างด้านละ 50 เมตร เรือนยอดทรงเจดีย์จำลองแบบจากพระธาตุพนม จัดสร้างขึ้นเนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงครองสิริราชสมบัติครบ 50 ปี และ มหามงคลาสนุสรณ์ 200 ปี เมืองขอนแก่น ความสูงขององค์พระธาตุฯ 80 เมตร มีพระจุลธาตุ 4 องค์ ตั้งอยู่ 4 มุมและมีกำแพงแก้วพญานาค 7 เศียรล้อมรอบ เป็นศิลปะสมัยทวารวดีผสมผสานศิลปะอินโดจีน ซึ่งเป็นลักษณะแบบชาวอีสานปากแหว่ วัดหนองแวง เดิมชื่อวัดเหนือ ตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2332 พร้อมกับวัดกลาง และวัดธาตุ โดยท้าวเพี้ยเมืองแพน เจ้าเมืองคนแรก ณ บ้านบึงบอน (บึงแก่นนคร) พ.ศ. 2354 ท้าวจามบุตร ท้ายเพี้ยเมืองแพน เจ้าเมืองคนที่ 2 ได้ย้ายเมืองไปอยู่บ้านดอนพันชาติ เขตเมืองมหาสารคาม (บ้านโนนเมือง ตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม) บ้านบึงบอนจึงกลายเป็นเมืองเก่าตั้งแต่นั้นมา ปัจจุบันตั้งอยู่ เลขที่ 593 ถนนกลางเมือง ตำบลในเมือง อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมาครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2442 โดยพระยานครศรีบริรักษ์ (อู) และได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมาครั้งสุดท้าย เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2527 เขตวิสุงคามสีมา กว้าง 40 เมตร ยาว 80 เมตร มีเนื้อที่ดินที่ตั้งวัด 26 ไร่ 65 ตารางวา โดยมีหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์เป็นโฉนด 713 เลขที่ 28 หน้าสำรวจ 794 เล่มที่ 8 หน้า 13 ลักษณะพื้นที่ตั้งวัดและบริเวณโดยรอบเป็นที่ราบเรียบ เป็นลักษณะ 6 เหลี่ยม มีหมู่บ้านล้อมรอบสามด้าน และมีบึงแก่นนครอยู่ทางทิศตะวันออกของวัด เคยได้รับรางวัล เป็นวัดพัฒนาตัวอย่าง ปี พ.ศ. 2524 เป็นวัดพัฒนาดีเด่น ปี พ.ศ. 2526 และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ยกฐานะขึ้นเป็น พระอารามหลวง ปี พ.ศ. 2527

ดังนั้น ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญของพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ว่าเป็นอย่างไร องค์ประกอบใดที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เพื่อที่จะทำให้ได้ข้อมูลความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย และแนวโน้มของธุรกิจการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องนำผลการศึกษาไปพัฒนาทางด้านการท่องเที่ยว รวมทั้งนำข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้มาประกอบและการปรับปรุง พัฒนาพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้มีการบริการตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทย และสามารถนำมาบูรณาการร่วมกับการเรียนการสอนในรายวิชาการตลาดท่องเที่ยวสามารถนำมาใช้ประโยชน์ต่อสาขาวิชาการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวที่วัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกรณีไม่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน (Infinite Population) การใช้คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ คอชเรน (Cochran, 1977) โดยผู้ศึกษากำหนดระดับความเชื่อมั่นเท่ากับร้อยละ 95 มีค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ร้อยละ 5 สัดส่วนของประชากรที่จะทำการสุ่ม 0.5 คำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad \frac{n = P(1-P)(Z)^2}{d^2}$$

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P = สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการสุ่ม โดยกำหนด 50% (0.5)

Z = ความเชื่อมั่นที่กำหนดไว้ 95% มีค่าเท่ากับ 1.96 (ผิดพลาด 5%)

d = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

$$\text{แทนสูตร } n = \frac{0.5(1-0.5)(1.96)^2}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.5(0.5)(3.84)}{0.0025}$$

$$n = \frac{0.96}{0.0025}$$

ฉะนั้นได้กลุ่มตัวอย่าง = 384

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน แต่เพื่อป้องกันความผิดพลาด และได้ให้ระดับความเชื่อมั่น งานวิจัยชิ้นนี้จึงเก็บกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามซึ่งได้จากการรวบรวมจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ มาปรับใช้แบบสอบถามของงานวิจัยนี้จากนั้น นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด (PilotTest) จำนวน 30 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำผลมาตรวจสอบและทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ผลวิเคราะห์พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 นับว่าแบบสอบถามนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามแจกนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในช่วงเดือน กันยายน ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2560

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปโดยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางไปท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ในส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม ด้านราคาสินค้าและบริการ ด้านการคมนาคม ด้านการบริการ ด้านความปลอดภัย

ในส่วนเกณฑ์ในการประเมินผลค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญ มีดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ความสำคัญอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ความสำคัญอยู่ในระดับพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ความสำคัญอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ความสำคัญอยู่ในระดับพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ความสำคัญอยู่ในระดับพึงพอใจน้อยสุด

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลพื้นฐานของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นหญิงอายุ 20 -29 ปี (คิดเป็นร้อยละ 43) อาชีพ รับจ้างทั่วไป (คิดเป็นร้อยละ 26) สถานะภาพสมรส (คิดเป็นร้อยละ 50) รายได้ 10,001-20,000 (คิดเป็นร้อยละ 35) ศึกษาในระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 45)

2. ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย

ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่รูปแบบการเดินทางมากับครอบครัว (คิดเป็นร้อยละ 45) ลักษณะการมาเที่ยวเพื่อมาทำบุญ (คิดเป็นร้อยละ 56) พาหนะที่ใช้เดินทางโดยใช้รถยนต์ (คิดเป็นร้อยละ 86) ค้นหาข้อมูลได้จากทางอินเทอร์เน็ต (คิดเป็นร้อยละ 33) มีค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวมากกว่า 200-500 บาทต่อครั้ง (คิดเป็นร้อยละ 34) และมาท่องเที่ยวไม่เกิน 1 ครั้งต่อปี (คิดเป็นร้อยละ 62)

3. ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในแต่ละด้านมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. บรรยากาศภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความร่มรื่น สงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อน และ ทำบุญ	4.16	มาก
2. สาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำดื่ม หรือน้ำใช้, โทรศัพท์สาธารณะ) มีคุณภาพ ใช้การได้ดี	3.74	มาก
	3.91	มาก
3. สถานที่ท่องเที่ยวมีความสะอาด	3.92	มาก
4. แหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงามและความเหมาะสมในการจัด สถานที่ได้อย่างเหมาะสม		
ค่าเฉลี่ยรวม	3.93	มาก

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในบรรยากาศภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความร่มรื่น สงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อน และทำบุญ (ค่าเฉลี่ย 4.16) รองลงมาด้านเป็นแหล่งท่องเที่ยวมีความสวยงาม และความเหมาะสมในการจัดสถานที่ได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.92) ด้านมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.91) ด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (ไฟฟ้า, น้ำดื่ม/น้ำใช้, โทรศัพท์สาธารณะ) และด้านมีคุณภาพ ใช้การได้ดี (ค่าเฉลี่ย 3.74) โดยมีเฉลี่ยรวมของด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมอยู่ที่ (ค่าเฉลี่ย 3.93) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3.2 ด้านราคาสินค้าและบริการ

ด้านราคาสินค้าและบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ ราคาเหมาะสม มีความสะอาด	3.67	มาก
	3.80	มาก
2. ร้านจำหน่ายสังฆทาน และสัตรีปล่อย มีจำนวนเพียงพอ ราคาเหมาะสม	3.56	มาก
3. การสื่อความหมายต่างๆ เช่น ป้าย สัญลักษณ์การให้ความรู้ เช่น แผ่นพับเอกสาร และอื่นๆ	3.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี		
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70	มาก

ผลการวิจัย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 3.80) รองลงมาจะเป็นด้านร้านจำหน่ายสังฆทาน และสัตรีปล่อย มีจำนวนเพียงพอและราคาเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.80) ด้านร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอและราคาเหมาะสมมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.67) และด้านการสื่อความหมายต่าง ๆ เช่น ป้าย/สัญลักษณ์การให้ความรู้ เช่น แผ่นพับเอกสาร และอื่น ๆ (ค่าเฉลี่ย 3.56) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของด้านราคาสินค้าและบริการอยู่ที่ (ค่าเฉลี่ย 3.70) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3.3 ด้านการคมนาคม

ด้านการคมนาคม	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. การเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว มีความสะดวก ปลอดภัย มีป้ายสัญลักษณ์บอกทาง ชัดเจน	3.75	มาก
2. สถานที่ท่องเที่ยวมีการบริการรถโดยสารประจำทาง (รถบัส รถสี่ล้อ รถตุ๊กตุ๊ก อื่นๆ)	3.85	มาก
	3.66	มาก
3. สถานที่ท่องเที่ยวอยู่ใกล้ตัวเมือง การเดินทางเดินจึงสะดวกสบาย		
ค่าเฉลี่ยรวม	3.75	มาก

ผลการวิจัยพบว่า ด้านการคมนาคมในเรื่องของด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่มีการบริการรถโดยสารประจำทาง (รถบัส รถสี่ล้อ รถตุ๊กตุ๊ก อื่นๆ) (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาจะเป็นด้านการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว มีความสะดวก ปลอดภัย มีป้ายสัญลักษณ์บอกทางชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.75) และด้านสถานที่ท่องเที่ยวอยู่ใกล้ตัวเมือง การเดินทางเดินจึงสะดวกสบาย (ค่าเฉลี่ย 3.66) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของด้านการคมนาคมอยู่ที่ (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3.4 ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม	3.72	มาก
2. ห้องน้ำ-ห้องสุขา ที่สะอาด เพียงพอ สะดวกต่อการใช้งาน	3.59	มาก
3. คำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน	3.85	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	มาก

ผลการวิจัย พบว่า ด้านการบริการในเรื่องของคำแนะนำ (เอกสารหรือบุคลากรหรือป้ายประกาศหรืออื่น ๆ) อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.85) รองลงมาจะเป็นในเรื่องของด้านระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.72) และด้านในเรื่องของการบริการห้องน้ำ-ห้องสุขา ที่สะอาด เพียงพอ สะดวกต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.59) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของด้านการบริการอยู่ที่ (ค่าเฉลี่ย 3.72) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 3.5 ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย	3.90	มาก
2. การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวมีความสะดวกสบาย ปลอดภัย	3.84	มาก
3. ภายในสถานที่ท่องเที่ยวมีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว	3.87	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87	มาก

ผลการวิจัย พบว่า ด้านมีสถานที่จอดรถเพียงพอ เหมาะสม สะดวก ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.90) รองลงมาจะเป็นในเรื่องของด้านภายในสถานที่ท่องเที่ยวมีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.87) และด้านในเรื่องของการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวมีความสะดวกสบาย ปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.84) โดยมีค่าเฉลี่ยรวมของด้านความปลอดภัยอยู่ที่ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำประเด็นสำคัญมาใช้ในการอภิปรายผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น 5 ด้าน เมื่อพิจารณาผลโดยรวมจากนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม (ค่าเฉลี่ยรวม 3.93) มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด รองลงมา ด้านความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยรวม 3.87) ด้านการคมนาคม (ค่าเฉลี่ยรวม 3.75) ด้านการบริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.72) และด้านราคาสินค้าและบริการ (ค่าเฉลี่ยรวม 3.70) มีระดับความพึงพอใจมากเท่ากันตามลำดับในแต่ละด้านมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 3.6 สรุปผลระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทย	ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม
ด้านแหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม	3.93
ด้านความปลอดภัย	3.87
ด้านการคมนาคม	3.75
ด้านการบริการ	3.72
ด้านราคาสินค้าและบริการ	3.70

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาท่องเที่ยววัดพระมหาธาตุ ถิ่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 43 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 57 เป็นหญิง อายุ 20 -29 ปี คิดเป็นร้อยละ 43 อาชีพ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 26 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 50 รายได้ 1,0001-20,000 คิดเป็นร้อยละ 35 ศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร (2552) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และของฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์ (2542) ได้กล่าวว่า ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางไปซื้อสินค้าและบริการ โดยนักท่องเที่ยวจะมีความต้องการมีอำนาจซื้อและเต็มใจที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อสินค้าและบริการที่กำหนดในเวลานั้น เนื่องจากเพศชายชอบเดินทางท่องเที่ยวในเวลารว่างหรือวันหยุดทำให้เพศชายมีจำนวนการท่องเที่ยวเข้าวัดทำบุญมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเป็นช่วงวัยที่กำลังเข้าสู่วัยทำงาน จึงต้องมีการแสวงหาความผ่อนคลาย หรือการหนีตึงเครียดจากการทำงาน หรือการศึกษาเล่าเรียน

ข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ประเด็นสำคัญมาใช้ในการอภิปรายผลการศึกษาถึงพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุ ถิ่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ รูปแบบการเดินทาง ลักษณะการมาเที่ยวพาหนะที่ใช้ แหล่งข้อมูลที่ใช้ สถานที่พักแรม ค่าใช้จ่าย และการมาใช้บริการ

ด้านที่ 1 รูปแบบการเดินทาง นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวมาวัดพระมหาธาตุ เนื่องจาก ความพึงพอใจในการเดินทางท่องเที่ยวเป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคน โดยสัญชาตญาณอยู่แล้ว และยินดีจ่ายเงินเพื่อหาความพึงพอใจจากการเดินทางท่องเที่ยวด้วยการซื้อบริการท่องเที่ยวที่ให้ความสุขสบาย นอกจากนั้นแต่ละคนอาจจะมีลักษณะความต้องการเดินทางท่องเที่ยวแตกต่างกัน จึงต้องศึกษาประเภทของการเดินทางท่องเที่ยว ตามอุปนิสัยทั่วไปของนักท่องเที่ยวไม่ชอบอยู่อย่างสงบจึงเป็นสาเหตุทำให้ต้องมีเพื่อนในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

ด้านที่ 2 ลักษณะการมาเที่ยว นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เลือกมาเที่ยว เพื่อ มาพักผ่อน เนื่องจาก การท่องเที่ยวจะต้องมีการเดินทางโดยสมัครใจเป็นการชั่วคราวโดยมีความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ใดก็ได้ที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือหารายได้ เนื่องจากตามความเชื่อของคนไทยมีความเชื่อว่าการทำบุญคือการส่งเสริมชีวิตให้เดินทางไปในทางที่ดี

ด้านที่ 3 พาหนะที่ใช้ นักท่องเที่ยวใช้พาหนะในการมาท่องเที่ยว คือ มาโดยรถยนต์ เนื่องมาจากรถยนต์มีความสะดวกสบาย สามารถโดยสารได้ครั้งละหลายคน และมีความปลอดภัยในการเดินทางมากกว่ายานพาหนะอื่น ๆ

ด้านที่ 4 สถานที่พักแรม นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ที่เดินทางมาเที่ยวเลือกใช้บริการที่พักแบบบ้านพักส่วนตัว เนื่องจาก ธุรกิจที่พักเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถพักค้างคืนชั่วคราวในระหว่างเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายและปลอดภัย จึงจำเป็นต้องมีธุรกิจที่พักไว้บริการนักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ที่เดินทางมาท่องเที่ยวยังวัดพระธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ด้านที่ 5 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ เดินทางมาท่องเที่ยว มีค่าใช้จ่ายในการมาท่องเที่ยวมากกว่า 500 บาท เนื่องจากค่าครองชีพในปัจจุบัน และสินค้ามีราคาสูงขึ้นตามลำดับ จึงทำให้นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ที่เดินทางมาต้องประหยัดค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น

ด้านที่ 6 ความถี่ในการมาใช้บริการ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาใช้บริการ 2 - 3 ครั้งต่อปี เนื่องจากมีความต้องการพักผ่อนและรูปแบบสถานที่ท่องเที่ยวที่นี้เหมาะสมกับกลุ่มครอบครัว

ข้อมูลระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมาท่องเที่ยว

ด้านที่ 1 แหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านแหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อมมากที่สุดคือ ด้านบรรยากาศภายในแหล่งท่องเที่ยวมีความร่มรื่น สงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อนและทำบุญ (ค่าเฉลี่ย 4.16) สอดคล้องกับการศึกษาของ วิธาน จินาภักดิ์ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีเนื่องจากวัดเฉลิมพระเกียรติพระจอมเกล้าราชานุสรณ์ อำเภอแฉ่งม จังหวัดลำปาง เป็นวัดที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก และมีบรรยากาศภายในแหล่งท่องเที่ยวที่ดี จึงเหมาะต่อการพักผ่อน และทำบุญ

ด้านที่ 2 ราคาสินค้าและบริการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านราคาสินค้าและบริการมากที่สุดคือ ด้านร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอ และราคาเหมาะสม หรือมีความสะอาด (ค่าเฉลี่ย 3.80) สอดคล้องกับการศึกษาของ พชรดา มงคณวคุณ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน เนื่องจากวัดเฉลิมพระเกียรติพระจอมเกล้าราชานุสรณ์ อำเภอแฉ่งม จังหวัดลำปาง มีนักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีร้านอาหารไว้เพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว

ด้านที่ 3 การคมนาคม นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านการคมนาคมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.85) คือ ด้านการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว มีความสะดวก ปลอดภัย และมีป้ายสัญลักษณ์บอกทางชัดเจนเนื่องจากวัดเฉลิมพระเกียรติพระจอมเกล้าราชานุสรณ์ อำเภอแฉ่งม จังหวัดลำปาง ตั้งอยู่ในบริเวณอำเภอแฉ่งม จังหวัดลำปาง จึงทำให้การคมนาคมสะดวกสบาย

ด้านที่ 4 การบริการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านการบริการมากที่สุด คือ ด้านมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.85) สอดคล้องกับการศึกษาของ พชรดา มงคณวคุณ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน และวิธาน จินาภักดิ์ (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัดกาญจนบุรีเนื่องจากวัดเฉลิมพระเกียรติพระจอมเกล้าราชานุสรณ์ อำเภอแฉ่งม จังหวัดลำปางมีพระภิกษุสงฆ์จำวัดอยู่เป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีเวลาเปิด-ปิด ทำการเป็นเวลา เพื่อพระภิกษุสงฆ์ได้ทำวัตร

ด้านที่ 5 ความปลอดภัย นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในด้านความปลอดภัย มากที่สุด คือ ด้านภายในสถานที่ท่องเที่ยวมีความปลอดภัยต่อทรัพย์สินของนักท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.90) เนื่องจากวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีนักท่องเที่ยวเดินทางมาเป็นจำนวนมากจึงทำให้ต้องมีสถานที่จอดรถที่มีความปลอดภัย เพื่อรักษาทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยววัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

สรุป

การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เมื่อพิจารณาผลโดยรวมจากนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวยังวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อวัด พระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน การประเมินในด้านแหล่งท่องเที่ยวและสภาพแวดล้อมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีความสำคัญมากที่สุด ควรให้ความสำคัญกับด้านบรรยากาศภายในแหล่งท่องเที่ยว มีความร่มรื่น สงบ เหมาะสำหรับการพักผ่อน และทำบุญและด้านราคาสินค้าและบริการมีค่าเฉลี่ยรวมน้อยที่สุด ความมีปรับปรุงและพัฒนาเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยวต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงการเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อวัดพระมหาธาตุแก่นนคร อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น กับวัดอื่นในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น เพื่อจะได้หาแนวทางในการบริการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปวีณา ทวีวงศ์โอฬาร. (2552). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในจังหวัด **พระนครศรีอยุธยา**. การศึกษาค้นคว้าเฉพาะบุคคล : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พชรดา มงคงนวลคุณ. (2555). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อตลาดน้ำตลิ่งชัน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- วิธาน จินาภักดิ์. (2555). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่ออุทยานแห่งชาติน้ำตกเอราวัณ จังหวัด **กาญจนบุรี**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Cochran, William.G. (1997) **Sampling Techniques**. New York : John Wiley and Sons.