

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

มงคล อภินิหาร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ธันวาคม 2551

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

มงคล อภินวัฒน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ธันวาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

TOURISTS' BEHAVIORS AND SATISFACTION WITH THE MANAGEMENT OF
BANG PA-IN PALACE, PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

MONGKON APINHAWAT

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Business Administration

Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

December 2008

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการบริหารจัดการ
พระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
โดย นาย มงคล อภินิหวัฒน์
สาขา บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร. กิติมา ทามาลี
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ไพโรจน์ อุลิต)

.....กรรมการ
(ดร.กิติมา ทามาลี)

.....กรรมการ
(ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย)

.....กรรมการ
(ดร.ปฐมพงศ์ ศุภเลิศ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา อนุมัติให้บัณฑิตวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ

.....อธิการบดี
(รองศาสตราจารย์สุวิทย์ เทียรทอง)

ธันวาคม พ.ศ. 2551



แบบฟอร์มการเขียนบทความจากวิทยานิพนธ์เพื่อการเผยแพร่

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



แบบฟอร์มการเขียนบทความจากวิทยานิพนธ์เพื่อการเผยแพร่

ชื่อเรื่อง

(ภาษาไทย) พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ
พระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(ภาษาอังกฤษ) TOURISTS' BEHAVIORS AND SATISFACTION WITH THE MANAGEMENT OF
BANG PA-IN PALACE, PHRANAKHON SI AYUTTHAYA PROVINCE

ชื่อผู้วิจัย(ภาษาไทย) นายมงคล อภินหวัฒน์

ชื่อผู้วิจัย(ภาษาอังกฤษ) MR. MONGKOL APINHAWAT

ABSTRACT

The purposes of this research were to: 1) examine behaviors of Thai and foreigners tourists; 2) study the tourists' levels of satisfaction; 3) investigate the tourists' levels of opinion on management; 4) compare the tourists' levels of opinion on management, classified by their personal factors; 5) compare the tourists' levels of satisfaction, classified by their personal factors and behaviors; 6) explore the relationship between the tourists' levels of opinion on management and their levels of satisfaction. The sample group consisted of 400 Thai and foreign tourists. The research instrument was a questionnaire. Statistical analysis was performed using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, LSD, the Chi-square test, and Pearson correlation coefficient. The findings indicated the following:

1. Most Thai tourists came for sightseeing and relaxation. They came by their own cars in groups of 2-5 persons, spending 1-2 hours each time. They spent about 101-500 baht for a visit. Information on the tour was provided by family and friends. Most foreign tourists came here to relax with a group tour, spending 2-3 hours for each visit. They spent 501-1,000 baht for the trip. Information was supplied by the Tourism Authority of Thailand.

2. The tourists who visited the Bang Pa-In Palace were highly satisfied with the services provided by staff, process of servicing, facilities, and location.

3. The tourists' level of opinion on management was high in terms of services planning, services organization, motivation and quality of service control.

4. As a whole, tourists with different careers had different opinions, regarding service planning, and service organization. Tourists with different monthly incomes had different opinions concerning the quality of

service control. In addition, tourists from different countries and hometowns had different opinions in terms of service planning with a statistically significant level of .05.

5. As a whole, tourists with different careers, monthly incomes, domiciles, traveling expenses, and sources of information had different levels of satisfaction. In addition, foreign tourists with different nationalities had different levels of satisfaction with facilities with a statistically significant level of .05.

6. The tourists' level of opinion on management of Bang Pa-In Palace related to the level of satisfaction to a low to moderate degree with a statistical significance level of .05.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 3) ศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่าง คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, LSD, ค่าไคสแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม เพื่อพักผ่อน และเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว มีสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้อยู่ 2-5 คน เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ 101-500 บาท และทราบข้อมูลจากครอบครัวที่พามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ ส่วนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม เพื่อพักผ่อน และเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว มาเป็นหมู่คณะ เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 2-3 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ 501-1,000 บาท และทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2. นักท่องเที่ยวที่เข้าชมพระราชวังบางปะอิน โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้ง

3. นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพบริการ

4. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันในด้านการวางแผนให้บริการ และด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านการควบคุมคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีประเทศที่พำนักอาศัยปัจจุบัน ภูมิลำเนา และภูมิลำเนา (ต่างประเทศ) มีระดับความคิดเห็นในด้านการวางแผนให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ รายได้ ประเทศที่พำนักปัจจุบัน ภูมิลำเนา(ประเทศไทย)ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้และทราบข้อมูลจากสื่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

6. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในระดับระดับต่ำ ถึงปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทนำ(คำนำ)

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลาย มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงและสวยงาม การท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการนำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญที่ช่วยให้เกิดความเจริญทางเศรษฐกิจ และสังคม เพราะนอกจากจะสามารถนำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมากแล้ว ยังมีส่วนช่วยในการสร้างงานและ ช่วยกระจายความเจริญออกไปสู่ภูมิภาคได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

อุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว นับได้ ว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่นำรายได้เข้าประเทศเป็นอันดับต้นๆ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญและดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมากขึ้น โดยเริ่มให้มีการประชาสัมพันธ์ “ปีท่องเที่ยวไทย” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา ทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสู่ประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น จากข้อมูลของ WTO ที่ได้ระบุใน โครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวไทย สำหรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า อัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวประเทศไทยสูงถึงร้อยละ 5.7ต่อปี รวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยก็ได้ให้ความสำคัญ หันมานิยมท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจหลากหลายประเภทเติบโตตามไปด้วย อาทิ ธุรกิจ โรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ขนส่ง ฯลฯ อีกทั้งสร้างรายได้และอาชีพให้กับประชาชนในแต่ละภูมิภาคและท้องถิ่น ผลจากการศึกษาของ WTO มีอัตราการขยายตัวของรายได้ร้อยละ 3.2 ซึ่งหากพิจารณาในแง่ด้านเศรษฐกิจจากจำนวนรายได้และ จำนวนของนักท่องเที่ยว นับว่าแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีอัตราที่เพิ่มขึ้นมาตลอด

ประเทศไทยมีแหล่งประวัติศาสตร์จำนวนมาก กระจายอยู่ตามภาคต่างๆ ทั่วประเทศไทย และมีความเป็นเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรมและศิลปกรรมเฉพาะในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งเป็นจุดดึงดูดสำคัญด้านการท่องเที่ยว แต่การเปิดแหล่งประวัติศาสตร์เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยขาดการจัดการที่ดีอาจทำให้โบราณสถานและสภาพแวดล้อมของแหล่งประวัติศาสตร์เกิดความเสื่อมโทรมได้ ซึ่งอาจยกต่อการฟื้นฟูแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพเดิม และส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในที่สุด

สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอยุธยา มีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 11.52 โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.00 และชาวต่างชาติมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.43 จะเห็นได้

ว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีส่วนการเพิ่มขึ้นที่ มากกว่าชาวไทย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์) การที่อัตรา การท่องเที่ยวในจังหวัดอยุธยาเติบโตเพิ่มขึ้นมีผลมาจาก การจัดกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ งาน “อยุธยาหมอกลท้าว” ทั่วพระ 9 วัด” การเดินทางท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ชมโบราณสถานด้วยรถจักรไอน้ำในเส้นทางกรุงเทพ-อยุธยา การล่องเรือเที่ยวอยุธยา ฯลฯ โดยอยุธยาใช้ความเป็น “เมืองมรดกโลก” เป็นจุดขายการท่องเที่ยวที่ช่วยดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่งโดยเฉพาะ โบราณสถาน โบราณวัตถุ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์เป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทที่มนุษย์สร้างขึ้นแต่มีความแตกต่างจาก แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นประเภทอื่น เนื่องจากมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์วัฒนธรรม และสังคม รวมถึงความผูกพันทางจิตใจต่อชนรุ่นหลัง นอกจากนี้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังได้รับการรองรับจากองค์การศึกษาศาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ให้เป็นสถานที่มรดกโลกทางวัฒนธรรม เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2534 (นุชศินี ยศปกรณ์, 2546 : 2) จึงส่งผลให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีชื่อเสียงทั่วโลกเนื่องจากความมีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศจึงให้ความสนใจที่จะมาเที่ยวชมเป็นจำนวนมากธุรกิจท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยวที่จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจเกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นโบราณสถาน ได้แก่ วัด และพระราชวังต่างๆ พระราชวังในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีอยู่ 3 แห่ง คือ พระราชวังหลวง วังจันทร์เกษม หรือวังหน้า และวังหลัง นอกจากนี้ยังมีวังและตำหนักนอกอำเภอพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นที่สำหรับเสด็จประพาส ได้แก่ พระราชวังบางปะอิน ในเขตอำเภอบางปะอิน ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งสำคัญของการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังเป็นราชธานีที่เก่าแก่ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจที่เสริมสร้างอารยธรรมของหมู่ชาวมลมนุษย์ชาติ สร้างสรรค์ความเจริญรุ่งเรืองในด้านศิลปวัฒนธรรมทำให้ประชาชนชาวไทยและชาวจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีค่านิยมและพฤติกรรมที่ดีและเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีงามเช่นกัน ทำให้หันมานิยมเดินทางท่องเที่ยวในเชิงศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี โดยเฉพาะ พระราชวังบางปะอิน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจและสนใจที่จะกลับมาเยือน นอกจากนี้ ยังเป็นแนวทางในการบริหารจัดการของพระราชวังบางปะอินให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน
6. เพื่อเปรียบเทียบความระดับพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

วิธีการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม มีจำนวน 5 ตอน
3. การทดลองเครื่องมือ (Try-out) แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) กับผู้ที่ใช้บริการร้านถ่ายภาพ (สตูดิโอ) จำนวน 30 ชุด
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษานี้มาจาก 2 ส่วน คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จากการศึกษาค้นคว้า
5. การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test ไค-สแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัยพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมผู้มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอินพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่มามีเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เพื่อพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540 : บทคัดย่อ) ประกาศิต ทองเจือเพชร (2544 : บทคัดย่อ) และสุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) เนื่องจากสภาพการทำงานและสังคมในปัจจุบัน ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน วิธีการหนึ่งซึ่งช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ จึงเป็นการเดินทางมายัง สถานที่ท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้ 2-5 คน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรพิน บุญ

เยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม 101-500 บาท การทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว จากครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ และส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม เพื่อพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540 : บทคัดย่อ) ประกาศิต ทองเจือเพชร (2544 : บทคัดย่อ) และ สุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) การเดินทางมายัง สถานที่ท่องเที่ยวโดย รถนำเที่ยว จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้ มาเป็นหมู่คณะ เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 2-3 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม ครั้งนี้ 501-1,000 บาท การทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว จากการประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้าน การบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวกและ ด้านทำเลที่ตั้งจาก การศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวัง บางปะอิน โดยมีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ใน ระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ อีแรง (นามแฝง) (2538 : 35) กล่าวไว้ว่างานบริการที่สนองต่อลูกค้าต้องบริการ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสการบริการของเจ้าหน้าที่ ที่บริการด้วยความตั้งใจทั้งต่อหน้าลูกค้าในขณะที่ทำงาน และสอดคล้องกับ บุญบา เชื้อวงศ์. (2545 : 20) ที่กล่าวว่า การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวกโดย คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ที่ผู้รับบริการ ยอมรับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการมุ่งใจมาใช้บริการ และ ด้านการควบคุมการให้บริการ จากการศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีผลต่อการ บริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน โดยมีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการ บริหารจัดการของ สมยศ นาวิการ (2544 : 20) โดยกล่าวถึง กระบวนการบริหารองค์การที่ดีควร ประกอบด้วย 4 ประการ คือ 1) การวางแผน ซึ่งเป็นการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ พิจารณาถึงความพร้อม ขององค์การตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อ ดำเนินงาน 2) การจัดองค์การ เป็นการให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมาย ขององค์การ การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียว และการ กำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) การมุ่งใจ เป็นกระบวนการหนึ่งและการมุ่งใจในการร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกของกลุ่ม 4) การควบคุม เป็นกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการ ปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณาว่ามีข้อแตกต่างหรือไม่และทำการแก้ไข ใด ๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ

4. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มี สัญชาติ อาชีพ รายได้ ประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน ภูมิลำเนา(ประเทศไทย) แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ใน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นุชศินี ยศปกรณ์ (2547:121) และ ส่วนความพึงพอใจในด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกัน อาจจะเป็นเพราะนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่คอยให้บริการข้อมูลและมีการบรรยายข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษและแผ่นพับต่างๆที่บ่งบอกถึงพระราชวังบางปะอินในรูปของภาษาต่างประเทศอื่น ๆรวมไปถึงการมีป้ายแสดงเส้นทางภายในที่เป็นภาษาอังกฤษควบคู่ไปกลับภาษาไทย และสถานที่จอดรถที่ปลอดภัยไปมาสะดวกสบาย

4.2 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีต่อ การบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มี อาชีพ รายได้ ประเทศที่พักอาศัย ปัจจุบัน ภูมิลำเนา(ประเทศไทย) ภูมิลำเนา(ต่างประเทศ) แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินในด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 19) กล่าวไว้ว่า การวางแผนการให้บริการโดยกำหนดแผนงานให้ตรงกับเป้าหมายของ องค์การ จากนั้นก็ทำการหาบุคลากรมาทำงานให้เป็นไปตามแบบแผนที่ได้วางไว้ โดยต้องคำนึงว่าเราจะจัด องค์การในการให้บริการอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานทุ่มเทใจมากที่สุด และทำอย่างไรจึงจะชักจูงให้ นักท่องเที่ยวมาใช้บริการ การที่นักท่องเที่ยวจะประทับใจนั้น องค์การยังต้องมีการควบคุมคุณภาพในการ ให้บริการให้ได้มาตรฐาน จึงจะทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานประทับใจ และเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่จะจูงใจให้ นักท่องเที่ยวกลับเข้ามาเที่ยวอีก

4.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชมครั้งนี้ และการทราบข้อมูล จากสื่อ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใน ด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งที่ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชม วัดพระศรี สรรเพชญ์ ของ อรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) ในเรื่อง เหตุผลในการเดินทางมาเที่ยวชม วิธีการ เดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยว และการทราบข้อมูลจากสื่อ

4.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มี ต่อการบริหารจัดการกับระดับความ พึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน พบว่า การบริหารจัดการ ด้านการวางแผน

ให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในด้านบวกกับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนาจความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ซึ่งสอดคล้อง โคลาซา(Kolassa 1960 : 386) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกมาของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากกรณีแวดล้อม (Circustance) หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจาก ความโน้มเอียง (Predisposition) ความโน้มเอียงที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ส่วนทัศนคตินั้นคือ ความโน้มเอียงในการแสดงออกมาของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ดังนั้นจึงส่งผลไปถึงความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ วรูม (Vroom,1984 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

1.1.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนาจความสะดวกเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะมีการบริการและความอำนวยความสะดวกเช่นการให้บริการข้อมูลต่างๆแก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ และควรให้ข้อมูลแนะนำผู้มาเที่ยวเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเที่ยว และความสะดวกสบายในการแนะนำข้อมูลหรือเส้นทางที่ผู้มาเที่ยวต้องการจะไป เพื่อผู้มาเที่ยวเห็นเกิดความประทับใจแล้วก็จะอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก

1.1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาเที่ยวชมเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะเจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติกับลูกค้า และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

1.1.3 ด้านอำนาจความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อเข้าชม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ มีความสะดวกสบายในการติดต่อขอเข้าชมในส่วนต่างๆเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ไว้บริการเพื่อความสะดวกต่อผู้ใช้บริการในเรื่องของข้อมูลการเข้าชม

1.1.4 ด้านทำเลที่ตั้ง พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ ทำเลที่ตั้งของพระราชวังบางปะอิน ตั้งอยู่ ติดถนนใหญ่ ใกล้แหล่งชุมชน สถานที่จอดรถปลอดภัย และเดินทางไป มาสะดวก ควรให้ความสำคัญในเรื่องของป้ายสัญลักษณ์ทางเข้าออก เพื่อให้ผู้มาเที่ยวสามารถวางแผนในการท่องเที่ยว ทั้งยังทำให้ได้รับความสะดวกสบายไม่เสียเวลาในการเดินทาง ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกเส้นทางภายในสถานที่ เพื่อให้ผู้มาเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย ไม่งง ไม่สับสน และทำให้ผู้มาเที่ยวได้ชมครบทุกสถานที่ เพิ่มมากขึ้น ทั้งยังเห็นถึงการบริหารจัดการที่ดี

1.2 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน

1.2.1 ด้านการวางแผนการ พบว่า มีการจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียงเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ มีการประสานงานกันภายในระหว่างเจ้าหน้าที่กันเป็นอย่างดี

1.2.2 ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร พบว่า มีการแบ่งหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายในแต่ละส่วนมีความรู้ในแต่ละพื้นที่เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐาน

1.2.3 ด้านการจูงใจมาใช้บริการ พบว่า มีโบราณสถานให้เลือกชมภายในพระราชวังจำนวนมาก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ โบราณสถานนั้นมีเยอะและเป็นจุดที่ดึงดูดความสนใจแก่ผู้มาเข้าชม ดังนั้นจึงควรมีการอนุรักษ์โบราณสถานอันเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญต่อไป

1.2.4 ด้านควบคุมคุณภาพการบริการ พบว่า มีการกำหนดการแต่งกายให้สุภาพก่อนเข้าชมภายในพระราชวัง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพื่อเป็นการเคารพสถานที่ ดังนั้นจึงควรแต่งกายให้สุภาพเหมาะสมแก่สถานที่

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการศึกษา ถึงผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ชุมชนในท้องถิ่น สังคม เศรษฐกิจ และสภาพสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มตลาดการท่องเที่ยวของ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2542). **อะเมซิงกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ : บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย จำกัดและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.**
- ขวัญสุดา ชันชววิทย์. (2539). **การเปรียบเทียบการจัดการสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสองแห่งในเมืองเก่าอยุธยาที่มีผลต่อชุมชนท้องถิ่น กรณีศึกษา: การจัดการแบบมูลนิธิ กับแบบชุมชนดั้งเดิม. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.**
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2545). **การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอกซ์เปอร์เน็ท จำกัด ไซยวัฒน์ วรเชษฐาวาตร์. (มปป.). วัดและโบราณสถานที่น่าสนใจในอยุธยา. กรุงเทพฯ : ดวงกลมสมัย.**
- ดวงตะวัน พงรูป. (2548) **การบริหารจัดการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.**
- ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร. (2545). **ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ภาพประกอบ.**
- ทรงกรด ภูทอง . (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของราษฎรท้องถิ่นต่อการจัดการทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่เขตห้ามล่าสัตว์ป่า อ่างเก็บน้ำบางพระ จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรป่าไม้). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.**
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.**
- ธงชัย อินทรพันธุ์. (2545). **การจัดการหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทรงไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.**
- นริศนา นงนุช. (2544). **รูปแบบการสื่อสารในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนมอญเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต(นิเทศศาสตร์พัฒนาการประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.**
- นุชศินี ยศปรกรณ์. (2546). **การบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.**
- บุษบา เชื้อวงศ์. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท เอ็มเอ็มซี ลีทิสผล จำกัด สาขาหัวหมาก. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ :**

สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.

ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์แมท (ไทยแลนด์).
 ประกาศิต ทองเจือเพชร. (2544). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวใน ประเทศไทย ของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ป๋องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง. (2544). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการชมบ้านควายไทย**

วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว). เชียงใหม่ :

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

ผู้จัดการ. (2548). **ท่องเที่ยวกรุงเก่า (ออนไลน์)**. แหล่งที่มา :

<http://www.manager.co.th/Travel/default.html>

พระราชวังบางปะอิน. (2550 ก). **โครงสร้างการบริหารงานของพระราชวังบางปะอิน**. [แผ่นปลิว].

พระนครศรีอยุธยา : พระราชวังบางปะอิน.

พระราชวังบางปะอิน. (2550 ข). **สถิติการเข้าชมพระราชวังบางปะอิน**. [ป้ายประกาศ]. พระนครศรีอยุธยา: พระราชวังบางปะอิน.

ไพฑูริย์ พงสะบุตร และ วัฒนาสวัสดิ์ พงสะบุตร. (2540). **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ 4.

กรุงเทพฯ : ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์

ภูมิพัฒน์ เชื้อนแก้ว. (2547). **ความเป็นมาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา :

<http://www.baanjomjut.com/76province/center/index.html>

เมตตา เสวตเลข. (2539). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ:**

ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต.

(สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). **ปทานุกรมสังคมวิทยา**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2543). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม : มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการ ออกแบบ และวางแผน**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**.

กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ดีวงสุวรรณ และธิตพงษ์ ธรรมานุสรณ์. (2522). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์.

สมคิด บางโม. (2542). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.

สุนันท์ บุญวโรคม. (2543). **การปรับเปลี่ยนของธนาคารพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ**

ศึกษากรณีธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

สุภาวดี ชาวผ้าขาว. (2548). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในการเลือกซื้อของที่ระลึกในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

สุมาลี สุขเขตต์. (2549). **การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป).

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

อภินันท์ จันตะนี. (2549). **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ทางธุรกิจ**.

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อรพิน บุญเยี่ยม. (2544). **การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการมาเที่ยวในวัดพระศรีสรรเพชญ์**

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป).

พระนครศรีอยุธยา : สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อีแรง (นามแฝง). (2538). **ตำราทองของงานบริการ**. กรุงเทพฯ : คำสมัย.

Campbell, Bonrita J. (1977). **Understanding Information System Cambridge**. Moss :

Wimthrop

Cole, Shu Tian. **Service Quality Dimensions Affecting Nature Tourists' Intentions to**

Revisit. (Online). Available : <http://www.ttra.com/pub/uploads/021.pdf>.

Dressler, G. (1977). **Management Fundamentals a framework**. Reston, VA :Prentice-Hall.

Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill.

Gregg, Rusell T. (1975). "The Administrative Process," in **Administrative Behavior in**

Education. p. 201-202. New York : Free Press.

Herzberg, F. (1959). **The Motivation To Work**. New York : Wiley.

Issak, A.C. (1981). **Scope and Methods of Political Science : An Introduction to the**

Methodology of Political Inquiry. 3rd ed. Illinois : Dorsey Press.

Kolassa, B.J. (1969). **Introduction to Behavior Science for Business**. New York : John Wilry and Sons.

Kotler, Phillip. (1994). **Marketing Management**. 8 th ed. New Jersey : Prentice-Hall.

- Krech, David & Richard S. Crutchfield. (1962). **Individual in Society**. New York : McGraw-Hill.
- McGregor, Douglas M. (1967). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Morgan, C.T. & R.A. King. (1971). **Introduction to Psychology**. 4th ed. Tokyo : McGraw-Hill.
- Neal, Janet D. **How Tourism Services Impact Travelers's Quality of Life (QOL) : A Macromarketing Perspective**. (Online). Available : <http://www.ttra.com/public/uploads/024.pdf>.
- Shaw, M.E. & J.M. Wright. (1967). **Scale for the Measurement of Attitude**. New York: McGraw-Hill .
- Tiffin, Joseph & Ernest J. McCormick. (1965). **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs. N.J : Prentice Hall.
- Vroom, V.H. (1982). **Work and Motivation**. Malabo. FL : Robert E. Krieger.
- Wallestein, Harvey. (1971). **A Dictionary of Psychology**. Maryland : Penquin.
- Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Van Nostrand Reinhold.

หมายเหตุ : บทความจากวิทยานิพนธ์นี้ ควรมีความยาวประมาณ 5-10 หน้า

ให้นักศึกษาส่งบทความนี้พร้อมแผ่นบันทึกข้อมูล (Diskett / CD) ข้อมูลจำนวน 1 ชุดที่
เจ้าหน้าที่ประจำหลักสูตรของบัณฑิตวิทยาลัย และลงชื่อในบัญชีส่งด้วย

มงคล อภินวัฒน์. (2551). พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ

พระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).

พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

อาจารย์ที่ปรึกษา : ดร. กิติมา ทามาลี , ดร.ปรีชา วรรัตน์ไชย

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 3) ศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ 4) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว 6) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test, LSD, ค่าไคสแควร์ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม เพื่อพักผ่อน และเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว มีสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้อยู่ 2-5 คน เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ 101-500 บาท และทราบข้อมูลจากรอบครัวที่พามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ ส่วนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม เพื่อพักผ่อน และเดินทางโดยรถนำเที่ยว มาเป็นหมู่คณะ เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 2-3 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ 501-1,000 บาท และทราบข้อมูลจากการประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2. นักท่องเที่ยวที่เข้าชมพระราชวังบางปะอิน โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้ง

3. นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการโดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมากในด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพบริการ

4. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างกันในด้านการวางแผนให้บริการ และด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านการควบคุมคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน และภูมิลำเนา (ต่างประเทศ) มีระดับความคิดเห็นในด้านการวางแผนให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักท่องเที่ยว ที่มีอาชีพรายได้ ประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน ภูมิลำเนา (ประเทศไทย) ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ และทราบข้อมูลจากสื่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ในระดับระดับต่ำ ถึงปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความกรุณาจากท่าน ดร. กิติมา ทามาลี ประธานกรรมการที่ ที่กรุณาเสียสละเวลาเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและ ตรวจสอบ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนวิทยานิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ประจำ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ที่ได้ประสิทธิ์ประสาท วิชาความรู้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอินใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่กรุณาเสียสละเวลา ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเพื่อเป็น ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และเพื่อน ๆ ปริญญาโทสาขาสาขาบริหารธุรกิจที่ให้ความช่วยเหลือ และ เป็นกำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้

มงคล อภินวัตน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฌ
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญภาพประกอบ.....	ด
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานในการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว.....	9
ความเป็นมาของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	9
เป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	11
ประวัติและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว.....	11
ความเป็นมาพระราชวังบางปะอิน.....	16
การบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน.....	20
แนวคิดที่เกี่ยวข้อง.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ) แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	30
ทฤษฎีเกี่ยวข้อง.....	32
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	32
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	34
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ.....	35
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน.....	49
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ ที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน.....	51
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน	54
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มี ต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน.....	58
ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	62
ตอนที่ 6 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน	79

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวัง บางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรม ที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน.....	94
ตอนที่ 8 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน.....	106
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	108
สรุปผลการวิจัย.....	108
อภิปรายผล.....	113
ข้อเสนอแนะ.....	116
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก.....	124
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามภาษาไทย.....	126
ภาคผนวก ข. แบบสอบถามภาษาอังกฤษ.....	131
ภาคผนวก ค. ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่น.....	137
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	139

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 สถิติผู้เข้าชมพระราชวังบางปะอิน ปี พ.ศ. 2550.....	22
2 ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเทศที่พำนักอาศัย และภูมิลำเนา (คนไทย) ภูมิลำเนา(คนต่างชาติ)	49
3 จำนวนและ ร้อยละการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน	51
4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่.....	54
5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	55
6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านอำนวยความสะดวก.....	56
7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านทำเลที่ตั้ง.....	57
8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนการให้บริการ.....	58
9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ	59
10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอินด้านการจูงใจมาใช้บริการ.....	60
11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านควบคุมคุณภาพการบริการ.....	61
12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามเพศ.....	62
13 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามอายุ	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามสัญชาติ	64
15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามสถานภาพ.....	65
16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามอาชีพ.....	67
18 การเปรียบเทียบระดับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับ อาชีพ.....	68
19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านอำนวยความสะดวกกับ อาชีพ	69
20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านทำต้งกับ อาชีพ.....	70
21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามรายได้.....	71
22 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับรายได้.....	72
23 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านอำนวยความสะดวกที่กับรายได้.....	73
24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน.....	74
25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิภาค(ประเทศไทย).....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิลำเนา(ประเทศไทย).....	75
27 การเปรียบเทียบความแตกต่างโดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านอำนวยความสะดวกกับภูมิลำเนา(ประเทศไทย).....	77
28 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิลำเนา(ต่างประเทศ).....	78
29 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามเพศ.....	79
30 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามอายุ.....	80
31 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจำแนกตามสัญชาติ.....	81
32 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอินจำแนกตามสถานภาพ.....	82
33 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอินจำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
34 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอินจำแนกตามอาชีพ.....	84
35 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านการวางแผนให้บริการ กับ อาชีพ.....	85
36 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ กับ อาชีพ.....	86
37 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจำแนกตามรายได้.....	87
38 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านการควบคุมการให้บริการ กับ รายได้.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน.....	89
40 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิลำเนา(ประเทศไทย).....	90
41 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านการวางแผนให้บริการกับ ภูมิลำเนา(ประเทศไทย).....	91
42 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจำแนกตามภูมิลำเนา (ต่างประเทศ)....	92
43 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านการวางแผนให้บริการกับ ภูมิลำเนา(ต่างประเทศ).....	93
44 การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตาม เหตุผลในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน.....	94
45 การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตาม วิธีการเดินทางมายัง พระราชวังบางปะอินโดยวิธีใด.....	95
46 การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามจำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้.....	96
47 การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตาม เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน.....	97
48 การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน ครั้งนี้จ่ายเท่าใด.....	98
49 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับค่าใช้จ่ายใน การเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้จ่ายเท่าใด.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการกับค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง มาเที่ยวชม พระราชวังบางอินทรีนี้ใช้จ่ายเท่าใด.....	100
51	การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านอำนวยความสะดวกกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางอินทรีนี้ใช้จ่ายเท่าใด.....	101
52	การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านทำเลที่ตั้งกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางอินทรีนี้ใช้จ่ายเท่าใด.....	102
53	การทดสอบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตาม ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อใด.....	103
54	การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อใด.....	104
55	การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านอำนวยความสะดวกกับท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอิน.....	105
56	การทดสอบความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มี ต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน.....	106

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน.....	21
3 โครงสร้างความสัมพันธ์กระบวนการจัดการ.....	24

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลาย มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง และสวยงาม การท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการนำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญที่ช่วยให้เกิดความเจริญทางเศรษฐกิจ และสังคม เพราะนอกจากจะสามารถนำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมากแล้ว ยังมีส่วนช่วยในการสร้างงานและ ช่วยกระจายความเจริญออกไปสู่ภูมิภาคได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

อุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว นับได้ ว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่น่ารายได้เข้าประเทศเป็นอันดับต้นๆ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญและดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมากขึ้น โดยเริ่มให้มีการประชาสัมพันธ์ “ปีท่องเที่ยวไทย” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา ทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสู่ประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น จากข้อมูลของ WTO ที่ได้รับอยู่ในโครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวไทย สำหรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า อัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวประเทศไทยสูงถึงร้อยละ 5.7 ต่อปี รวมทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยก็ได้ให้ความสำคัญ หันมานิยมท่องเที่ยวภายในประเทศมากขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจหลากหลายประเภทเติบโตตามไปด้วย อาทิ ธุรกิจโรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร ขนส่ง ฯลฯ อีกทั้งสร้างรายได้และอาชีพให้กับประชาชนในแต่ละภูมิภาคและท้องถิ่น ผลจากการศึกษาของ WTO มีอัตราการขยายตัวของรายได้ร้อยละ 3.2 ซึ่งหากพิจารณาในแง่ด้านเศรษฐกิจจากจำนวนรายได้และ จำนวนของนักท่องเที่ยว นับว่าแนวโน้มด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทยมีอัตราที่เพิ่มขึ้นมาตลอด

ประเทศไทยมีแหล่งประวัติศาสตร์จำนวนมาก กระจายอยู่ตามภาคต่างๆ ทั่วประเทศไทย และมีความเป็นเอกลักษณ์ทางสถาปัตยกรรมและศิลปกรรมเฉพาะในแต่ละท้องถิ่น ซึ่งเป็นจุดดึงดูดสำคัญด้านการท่องเที่ยว แต่การเปิดแหล่งประวัติศาสตร์เพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยขาดการจัดการที่ดีอาจทำให้โบราณสถานและสภาพแวดล้อมของแหล่งประวัติศาสตร์เกิดความเสื่อมโทรมได้ ซึ่งอาจยากต่อการฟื้นฟูแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพเดิม และส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในที่สุด

สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุษายามีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 11.52 โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.00 และชาวต่างชาติมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.43 จะเห็นได้ว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีส่วนการเพิ่มขึ้นที่ มากกว่าชาวไทย

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์) การที่อัตรา การท่องเที่ยวในจังหวัดอยุธยาเติบโตเพิ่มขึ้นมีผลมาจาก การจัดกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ งาน “อยุธยา มหามงคลท้าววิไลหว้าพระ 9 วัด” การเดินทางท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ชมโบราณสถานด้วยรถจักรไอน้ำ ในเส้นทางกรุงเทพ-อยุธยา การล่องเรือเที่ยวอยุธยา ฯลฯ โดยอยุธยาใช้ความเป็น “เมืองมรดกโลก” เป็นจุดขายการท่องเที่ยวที่ช่วยดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและต่างชาติ ซึ่งมีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจหลายแห่งโดยเฉพาะ โบราณสถาน โบราณวัตถุ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์เป็นแหล่งท่องเที่ยวประเภทที่มนุษย์สร้างขึ้นแต่มีความแตกต่างจาก แหล่งท่องเที่ยวที่มนุษย์สร้างขึ้นประเภทอื่น เนื่องจากมีคุณค่าทางประวัติศาสตร์วัฒนธรรม และสังคม รวมถึงความผูกพันทางจิตใจต่อชนรุ่นหลัง นอกจากนี้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยังได้รับการรองรับจากองค์การศึกษาวิทยาาสตร์และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ (UNESCO) ให้เป็นสถานที่มรดกโลกทางวัฒนธรรม เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2534 (นุชศินี ยศปกรณ์, 2546 : 2) จึงส่งผลให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยานักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศจึงให้ความสนใจที่จะมาเที่ยวชมเป็นจำนวนมาก ธุรกิจท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยว การที่จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจเกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นโบราณสถาน ได้แก่ วัด และพระราชวังต่างๆ พระราชวังในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีอยู่ 3 แห่ง คือ พระราชวังหลวง วังจันทร์เกษม หรือวังหน้า และวังหลัง นอกจากนี้ยังมีวังและตำหนักนอกอาณาเขตพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นที่สำหรับเสด็จประพาส ได้แก่ พระราชวังบางปะอิน ในเขตอำเภอบางปะอิน ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งสำคัญของการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังเป็นราชธานีที่เก่าแก่ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจที่เสริมสร้างอารยธรรมของหมู่วมวลมนุษย์ชาติ สร้างสรรค์ความเจริญรุ่งเรืองในด้านศิลปวัฒนธรรมทำให้ประชาชนชาวไทยและชาวจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีค่านิยมและพฤติกรรมที่ดีและเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีงามเช่นกัน ทำให้หันมานิยมเดินทางท่องเที่ยวในเชิงศิลปวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณี โดยเฉพาะ พระราชวังบางปะอิน

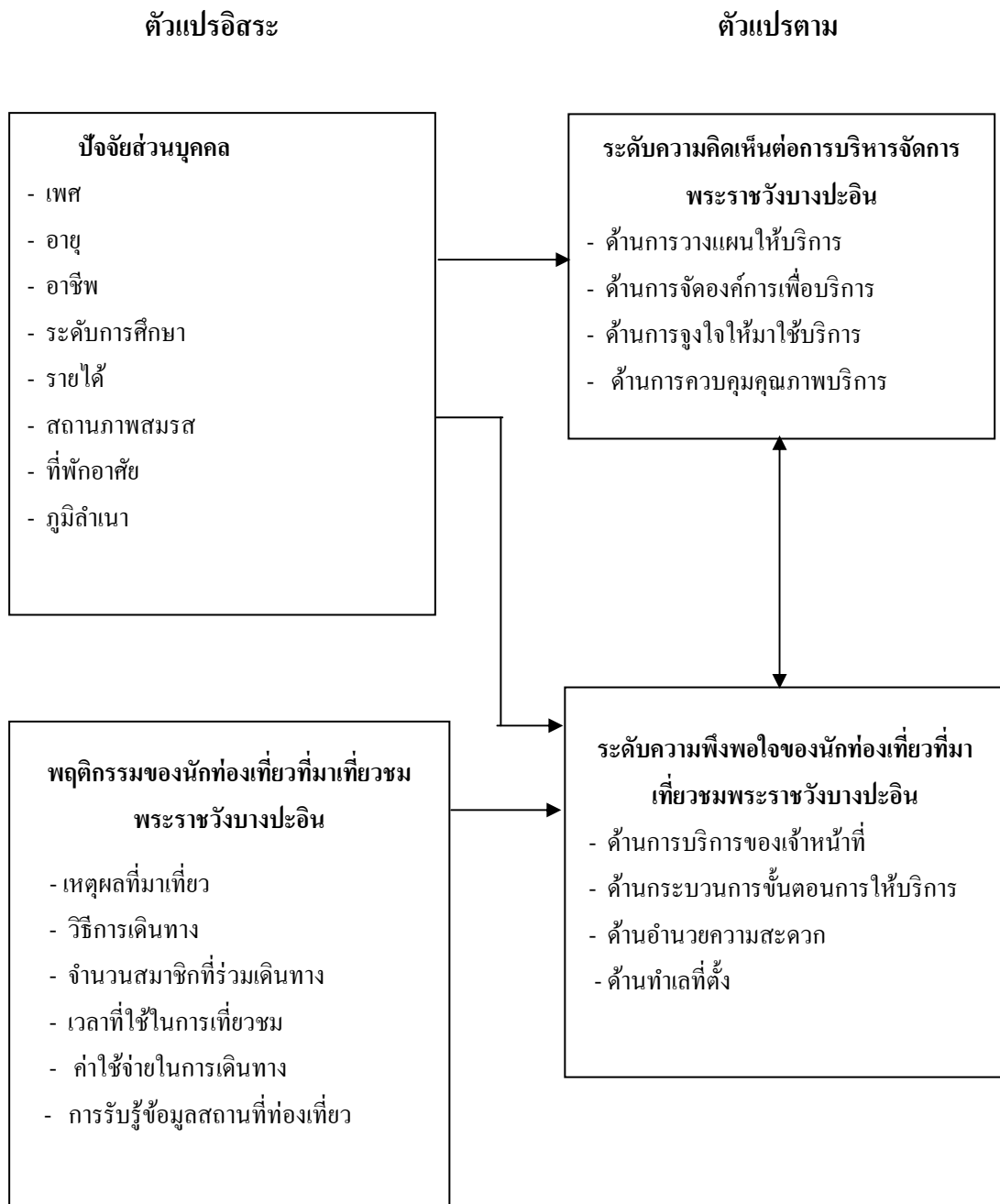
ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจ และสนใจที่จะกลับมาเยือน นอกจากนี้ ยังเป็นแนวทางในการบริหารจัดการของพระราชวังบางปะอินให้มีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวัง บางปะอิน
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน
3. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
5. เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน
6. เพื่อเปรียบเทียบความระดับพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน
7. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ (Independent) และ ตัวแปรตาม (Dependent) ซึ่งสามารถแสดงเป็นภาพของกรอบแนวคิดดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานของผู้ใช้บริการดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม แยกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน แยกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม แยกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แยกต่างกัน
3. พฤติกรรมที่มาจากนักท่องเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน แยกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แยกต่างกัน
4. ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการมี ความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถามร่วมกับการสังเกต กลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

1. ขอบเขตของประชากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือการจดบันทึกข้อมูล นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ซึ่งมีประชากร จำนวน 406,082 คน (พระราชวังบางปะอิน. 2550 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)
2. ขอบเขตของเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัย พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 อาชีพ

2.1.1.5 รายได้

2.1.1.6 สถานภาพสมรส

2.1.1.7 ที่พักอาศัย

2.1.1.8 ภูมิสำเนา

2.1.2 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

2.1.2.1 เหตุผลที่มาเที่ยว

2.1.1.2 วิธีการเดินทาง

2.1.1.3 จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง

2.1.1.4 เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม

2.1.1.5 ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2.1.1.6 การรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเข้าชมพระราชวังบางปะอิน

2.2.1.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

2.2.1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2.2.1.3 ด้านอำนวยความสะดวก

2.2.1.4 ด้านทำเลที่ตั้ง

2.2.2 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน

2.2.2.1 ด้านการวางแผนให้บริการ

2.2.2.2 ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ

2.2.2.3 ด้านการจูงใจการให้มาใช้บริการ

2.2.2.4 ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ

3. ขอบเขตของสถานที่ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย ได้แก่ พระราชวังบางปะอิน จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตของเวลา ระยะเวลาที่ทำการวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน

ตุลาคม ถึงธันวาคม พ.ศ. 2550

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล และพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในจังหวัด

พระนครศรีอยุธยา

2. ผลการวิจัยที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในและ ปรับปรุงพัฒนาอนุรักษ์ ใน

พระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อเป็นแนวทางให้กับ พระราชวังบางปะอิน นำไปใช้ประกอบการวางแผน เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มากยิ่งขึ้น

4. เพื่อนำผลวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขและนำไปพัฒนาต่อไปให้สอดคล้องกับความต้องการของ พระราชวังบางปะอิน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนตัวของบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน โดยประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ สถานภาพสมรส ที่พักอาศัย และภูมิลำเนา

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้ที่เดินทางมาท่องเที่ยวในพระราชวังบางปะอิน ทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มาทั้งบริษัทท่องเที่ยว หรือ มาด้วยตนเองด้วยความสมัครใจ เพื่อท่องเที่ยวพักผ่อน

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยว หมายถึง สิ่งที่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติแสดงออกมา หรือมีความรู้สึกนึกคิด และปฏิบัติหรือแสดงออกมาให้เห็น ได้แก่ วิธีการเดินทาง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว ประเภทที่ต้องการ ความต้องการใช้บริการ และความคิดเห็นที่จะใช้บริการ พระราชวังบางปะอิน

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว หมายถึง ความรู้สึกของผู้มารับบริการที่มีต่อการบริการที่ พระราชวังบางปะอิน ได้แก่ ด้านอาคารสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติกับลูกค้า และการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่จะได้รับจากการเข้าชม พระราชวังบางปะอิน เช่น บริการความสะดวก ด้านการมีเจ้าหน้าที่นำชมและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เป็นต้น

ด้านอำนวยความสะดวก หมายถึง การได้รับความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น การให้ข้อมูลแก่ผู้มาเข้าชมพระราชวังบางปะอิน เป็นต้น

ทำเลที่ตั้ง หมายถึง ทำเลที่ตั้งของพระราชวังบางปะอิน ตั้งอยู่ ติดถนนใหญ่ ใกล้แหล่งชุมชน สถานที่จอดรถปลอดภัย เป็นต้น

การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมต่างๆของ พระราชวังบางปะอิน เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีการนำกระบวนการบริหารด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการจูงใจ และด้านการควบคุมมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการ

การวางแผนให้บริการ หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์กร การกำหนดกลยุทธ์ทั้งหมด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การพัฒนาส่วนประกอบของแผน เพื่อประสานประสานกิจกรรมและการประสานงานกัน ในงานวิจัยนี้เป็นการวางแผนดำเนินการของ พระราชวังบางปะอิน

การจัดองค์กรเพื่อให้บริการ หมายถึง เป็นการพิจารณาว่างานอะไรที่จะต้องทำ การกำหนดบุคคลที่จะ ต้องทำวิธีการจัดกลุ่มงานนั้น บุคคลใดมีส่วนงานขึ้นกับผู้บริหารคนใด และระดับการตัดสินใจที่จะต้องเกิดขึ้น ในงานวิจัยนี้เป็นการจัดองค์กร พระราชวังบางปะอิน

การจูงใจให้มาใช้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในพระราชวังบางปะอิน ที่เน้นการให้บริการ ความร่วมมือร่วมใจเพื่อสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว

การควบคุมคุณภาพการบริการ หมายถึง การวัดและการแก้ไขการทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่า วัตถุประสงค์และแผนงานของ พระราชวังบางปะอิน มีการใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การควบคุมเป็นกระบวนการออกข้อกำหนด ซึ่งกำกับกิจกรรมการปฏิบัติขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ผล เพื่อนำมาใช้ในการนำไปเผยแพร่ไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้รับรู้และไปยังกลุ่มที่สนใจโดยทำการศึกษาหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 1.1 ความเป็นมาของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.2 เป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.3 ประวัติและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว
 - 1.4 ความเป็นมาพระราชวังบางปะอิน
 - 1.5 การบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
 - 4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

1.1 ความเป็นมาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

417 ปีแห่งการเป็นราชธานีเก่าแก่ของสยามประเทศ ประกอบด้วย 5 ราชวงศ์ คือ ราชวงศ์อู่ทอง ราชวงศ์สุพรรณภูมิ ราชวงศ์สุโขทัย ราชวงศ์ปราสาททอง และราชวงศ์บ้านพลูหลวง มีกษัตริย์ปกครองทั้งสิ้น 33 พระองค์ โดยมีปฐมกษัตริย์ คือ สมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1

(พระเจ้าอู่ทอง) พระนครศรีอยุธยาจึงนับเป็นราชธานีที่มีอายุยาวนานที่สุดใน ประวัติศาสตร์ของชาติไทย ตลอดระยะเวลา 417 ปี ที่กรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานีแห่งราชอาณาจักรไทย มิได้เป็นเพียงช่วงแห่งความเจริญสูงสุดของชนชาติไทยเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างสรรค์อารยธรรมของมนุษยชาติซึ่งเป็นที่ประจักษ์แก่นานอารยประเทศอีกด้วย แม้ว่ากรุงศรีอยุธยาจะถูกทำลายเสียหายจากสงครามกับประเทศเพื่อนบ้านหรือจากการบุกรุกขูดคั้นของพวกเราตนเอง แต่สิ่งที่ปรากฏให้เห็นในปัจจุบันนี้ยังมีร่องรอยหลักฐานซึ่งแสดงอัจฉริยภาพและความสามารถอันยิ่งใหญ่ของบรรพบุรุษแห่งราชอาณาจักรผู้อุทิศตนสร้างสรรค์ความเจริญรุ่งเรืองทางศิลปวัฒนธรรม และความมั่งคั่งไว้ให้แก่ผืนแผ่นดินไทย หรือแม้แต่ชาวโลกทั้งมวล จึงเป็นที่น่ายินดีว่าองค์การยูเนสโก โดยคณะกรรมการมรดกโลกได้มีมติรับนครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีอาณาเขตครอบคลุมอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และเป็นพื้นที่ที่ได้รับการจัดตั้งเป็นอุทยานประวัติศาสตร์มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2519 ไว้ในบัญชีมรดกโลก เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2534 ณ กรุงการ์เทจ ประเทศสเปนพร้อมกับอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร โดยจะมีผลให้ได้รับความคุ้มครองตามอนุสัญญาที่ประเทศต่างๆ ได้ทำร่วมกัน จึงสมควรที่อนุชนรุ่นหลังจะได้ไปศึกษาเยี่ยมชม เมืองหลวงเก่าของเราแห่งนี้ สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็น โบราณสถาน ได้แก่ วัด และพระราชวังต่างๆ พระราชวังในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีอยู่ 3 แห่ง คือ พระราชวังหลวง วังจันทร์เกษมหรือวังหน้า และวังหลัง ยังมีวังและตำหนักนอกอำเภพระนครศรีอยุธยาซึ่งเป็นที่สำหรับเสด็จประพาส ได้แก่ พระราชวังบางปะอิน ในเขตอำเภอบางปะอิน ภูมิประเทศของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำสายใหญ่ไหลผ่าน 3 สาย คือ แม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านทางด้านทิศตะวันตกและทิศใต้ แม่น้ำป่าสักไหลผ่านทางด้านทิศตะวันออก และแม่น้ำลพบุรี (ปัจจุบันเป็นคลองเมือง)ไหลผ่านทางด้านทิศเหนือ แม่น้ำสามสายนี้ไหลมาบรรจบกันโอบล้อมรอบ พื้นที่ของตัวเมืองพระนครศรีอยุธยาตัวเมืองจึงมีลักษณะเป็น เกาะ เราจะเห็นบ้านเรือนปลูกเรียงรายหนาแน่นตามสองข้างฝั่งแม่น้ำแสดงถึงวิถีชีวิตของผู้คนที่ผูกพันอยู่กับสายน้ำมายาวนาน (ภูมิทัศน์ เชื้อนแก้ว, 2547 : ออนไลน์)

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 76 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งสิ้นประมาณ 2,556 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 อำเภอ ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอภาชี อำเภอบ้านแพรก อำเภอบางซ้าย อำเภอบางไทร อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอบางบาล อำเภอมหาราช อำเภอบางปะหัน อำเภอเสนา อำเภออุทัย อำเภอบางปะอิน อำเภอผักไห่ อำเภอท่าเรือ และอำเภอวังน้อย

1.2 เป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากวิสัยทัศน์การพัฒนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาช่วง 5 ปี ที่กำหนดกรอบไว้ว่า “นครประวัติศาสตร์” พระนครศรีอยุธยา ศูนย์วิทยุการด้านศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น นครแห่งการท่องเที่ยวระดับนานาชาติประตูเชื่อมโยงอีสานและเหนือสู่กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองนำอยู่แหล่งผลิตอาหารคุณภาพ แหล่งเกษตรกรรม พาณิชยกรรม อุตสาหกรรมที่ปราศจากมลภาวะ เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม โบราณสถานและรักษาดีภูมิของคน

โดยในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้น จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความโดดเด่นในฐานะนครประวัติศาสตร์อยู่แล้ว จึงวางเป้าหมายที่จะพัฒนาให้เป็นนครแห่งการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ที่สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปสู่ภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศ รวมถึงให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และ โบราณสถาน ดังนั้นเมื่อสังเคราะห์เข้ากับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคกลางตอนบนแล้ว เป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยามี ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และพัฒนาเทศกาลท่องเที่ยว
2. เพื่อพัฒนาสิ่งบริการท่องเที่ยวและส่งเสริมท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการจัดการท่องเที่ยว
3. เพื่อรักษาระดับความสำคัญและมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อสร้างโครงการขยายการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดใกล้เคียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยามี ดังนี้
 1. แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จำนวน 5 โครงการ
 2. แนวทางการพัฒนาการสร้างประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว จำนวน 1 โครงการ
 3. แนวทางการพัฒนาการบริหารการท่องเที่ยว จำนวน 2 โครงการ
 4. แนวทางการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว จำนวน 2 โครงการ
 5. แนวทางการพัฒนาอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 30 โครงการ
 6. แนวทางการพัฒนาการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและระยะเวลาในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว จำนวน 1 โครงการ

1.3 ประวัติและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว มีดังนี้

ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกิดขึ้นเนื่องจากมีการปรับบทบาทและหน้าที่มาจาก ศูนย์กีฬาและนันทนาการจังหวัดฯ โดยประกาศจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มีผลบังคับใช้

วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 มาตรา 14 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และมาตรา 15 ได้กำหนดส่วนราชการของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ได้แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง โดยกำหนดให้มีสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ พร้อมทั้ง ก.พ. ได้มีมติอนุมัติให้กำหนดตำแหน่งและกรอบอัตรากำลังในศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด ภายใต้สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร.1009.4/1 ลงวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2545 แล้วนั้น

เพื่อให้การบริหารงานของศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและบรรลุตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2545 และอาศัยตามอำนาจตามมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 จึงให้กำหนดภารกิจและอำนาจหน้าที่ของศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด ดังนี้

1. ภารกิจ ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด จำนวน 75 จังหวัด เป็นหน่วยงานส่วนกลาง ซึ่งมีสำนักงานอยู่ในแต่ละจังหวัด สังกัดสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว มีภารกิจเกี่ยวกับเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับจังหวัด และการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2. อำนาจหน้าที่ ประกอบด้วย

2.1 ประสานนโยบายและจัดดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติในระดับจังหวัดให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวง

2.2 ศึกษาวิเคราะห์การจัดทำแผนงาน โครงการร่วมกับ หน่วยงานต่างๆ ในระดับจังหวัด เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับจังหวัด

2.3 ส่งเสริมให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับจังหวัด เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของกระทรวง

2.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่กิจกรรมตลอดทั้งผลงานต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ในระดับจังหวัด

2.5 ติดตามและ ประสานงานความช่วยเหลือและร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน ประชาชนในระดับจังหวัด

2.6 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่ได้รับมอบหมายการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคกลางเขต 6 พ.ศ. 2502 จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้ประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งส่วนราชการกรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2502 โดยตัดสำนักงานท่องเที่ยวออกแล้วจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวมีชื่อย่อว่า อ.ส.ท. ขึ้นเป็นหน่วยงานอิสระอย่างถาวร โดยพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวพ.ศ. 2502 มีนาย ถนัด คอมันตร์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ เป็นประธานคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2503 ที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้แต่งตั้งให้ พันเอกเฉลิมชัย จารุวัตร (ยศขณะนั้น) เป็นผู้อำนวยการองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยความเห็นชอบของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2503

องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยสั่งการและดำเนินงานภายในองค์กรเท่านั้น ไม่มีอำนาจจะไปควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานการท่องเที่ยวของรัฐมีอำนาจหน้าที่ ในการส่งเสริมและดำเนินกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้กว้างขวางยิ่งขึ้น จึงได้มีการเสนอร่างพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาขอบข่ายอำนาจของ อ.ส.ท. ใหม่ พ.ศ. 2519 ในการประชุมครั้งที่ 41 เมื่อวันศุกร์ที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2522 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ แล้วลงมติให้ประกาศใช้ร่างพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายเพียงฉบับเดียว และประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษเล่มที่ 96 ตอนที่ 72 ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 ยกฐานะจากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขึ้นเป็น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เรียกโดยย่อว่า ททท. และให้ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Tourism Authority of Thailand โดยเรียกย่อ ๆ ว่า TAT มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตลอดจนการประกอบอาชีพของคนไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. เผยแพร่ประเทศไทยในด้านความงามของธรรมชาติโบราณสถานโบราณวัตถุประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา และวิวัฒนาการของเทคโนโลยี ตลอดจนกิจการอย่างอื่นอันจะเป็นการชักจูงให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

3. อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
4. ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและความเป็นมิตรไมตรีระหว่างประชาชนและระหว่างประเทศโดยอาศัยการท่องเที่ยว
5. ริเริ่มให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวและเพื่อพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน ททท.สาขาในประเทศแบ่งออกเป็น 6 ภาระงาน ได้แก่

1. ภาระงานด้านอนุรักษ์และพัฒนา ประกอบด้วย
 - 1.1 ร่วมกับจังหวัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ททท. ส่วนกลาง ในการสำรวจและจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ
 - 1.2 ร่วมกับจังหวัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดกิจกรรมเพื่อช่วยอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รับผิดชอบ
 - 1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตบุคลากรที่มีมาตรฐานเพื่อเป็นแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น
 - 1.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งสมาคม หรือชมรม ส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อเป็นตัวกลางในการส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยว การวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวและกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวร่วมกันระหว่างรัฐบาลและเอกชน
2. ภาระงานส่งเสริมและสนับสนุนด้านการตลาด ประกอบด้วย
 - 2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนดำเนินงานด้านการตลาด และดำเนินกิจกรรมด้านการตลาด การเผยแพร่โฆษณาและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดกระแสการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบและการเดินทางท่องเที่ยวออกไปยังภูมิภาคอื่น ๆ ภายในประเทศ โดยดำเนินงานร่วมกับสมาคม ชมรมธุรกิจท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานของรัฐในท้องถิ่น
 - 2.2 รวบรวมข้อมูลข่าวสารและรายงานสถานการณ์ทางการท่องเที่ยวให้ทันต่อเหตุการณ์รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของพื้นที่ที่รับผิดชอบ ให้ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยกัน
 - 2.3 ให้บริการข้อมูลข่าวสาร แนะนำและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ
3. ภาระงานด้านการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

3.1 ดูแลสอดส่อง และ รวบรวมปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่สะดวก ความเดือดร้อน แก่นักท่องเที่ยวรายงานต่อส่วนกลาง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป แก้ไข

3.2 สอดส่องดูแล ตรวจสอบปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งปัญหาสิ่งแวดล้อม เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาคือส่วนกลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ภาระงานด้านการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวแก่ประชาชน เยาวชน และ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ประกอบด้วย

4.1 จัดอบรม สัมมนาและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ และเน้นให้เห็น ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชนและเยาวชนในท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว และสภาพแวดล้อมให้ใช้ประโยชน์ได้ อย่างยั่งยืน

4.2 แนะนำให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวข้อง กับบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์

5. ภาระงานด้านการควบคุมดูแล ประกอบด้วย

5.1 ประสานงาน และดูแลงานปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในการอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ

5.2 ควบคุม กำกับดูแล ให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมััคคุเทศก์

6. ภาระงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ขอบเขตพื้นที่ที่อยู่ในการดูแลและความรับผิดชอบของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคกลางเขต 6 มีทั้งสิ้น 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สระบุรี ลพบุรี นนทบุรี ปทุมธานี สุพรรณบุรี และอ่างทอง

อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้านการ ปรับปรุงโบราณสถานพระนครศรีอยุธยา และ โบราณสถานบริเวณใกล้เคียงไม่ให้ถูกทำลายหรือทำให้เสื่อมคุณค่า อนุรักษ์โบราณสถานไว้เป็นหลักฐานทางศิลปกรรมและประวัติศาสตร์ พัฒนา โบราณสถานและสภาพแวดล้อมของโบราณสถานให้เกิดความสงบรวมรื่นตามบรรยากาศของกรุง ศรีอยุธยาในอดีต จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งการศึกษา สังคม และเศรษฐกิจ กำหนดแนวทางการใช้ ที่ดินในเขตโบราณสถานให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการอนุรักษ์ การพัฒนา และการท่องเที่ยว อีกทั้งพัฒนารายได้ของประชาชนในพื้นที่ของโครงการให้ได้ประโยชน์จากโบราณสถานทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งแผนการพัฒนาจากสำนักงานกรมศิลปากรที่ 3 ทั้ง 8 แผนแม่บท และ งบประมาณมาลงภาคปฏิบัติ

การแบ่งหน้าที่และบทบาทการดำเนินงานนำโดย ผู้ว่าราชการจังหวัดในแต่ละพื้นที่ ดำรงตำแหน่งเป็นประธานอนุกรรมการ ส่วนอธิบดีกรมศิลปากร ดำรงตำแหน่งรองอนุกรรมการ พร้อมด้วยหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการท่องเที่ยว ส่วนตำแหน่งงานในหน่วยงาน ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่บริหารงานโบราณคดี 2) นักโบราณคดี 3) นายช่างโยธา 4) นายช่างศิลปกรรม 5) เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ 6) เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 7) พนักงานดูแลรักษาโบราณสถาน 8) พนักงานจำหน่ายบัตร 9) พนักงานขับรถ 10) คนงาน และ 11) พนักงานรักษาความปลอดภัย

ชมรมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (Ayutthaya Tourist Business Club หรือย่อ ๆ ว่า ATC) เป็นการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว มีเจตนารมณ์ที่สอดคล้องกัน อันมุ่งเน้นในการพัฒนา ส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1) สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว หน่วยงานราชการ และสถาบันเอกชน 2) ยกกระดับของการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ได้มาตรฐาน 3) เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม 5) เพื่อส่งเสริมและแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น ตลอดจนให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในเรื่องสมาชิก 6) ให้ความสะดวกและช่วยเหลือในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และ 7) ดำเนินการหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และความก้าวหน้าของชมรม

จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปี พ.ศ. 2549 รวม 455,300 คนปี พ.ศ.2550 รวม 563,765 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์)

1.4 ความเป็นมาของ พระราชวังบางปะอิน

พระราชวังบางปะอิน อยู่ห่างจากเกาะเมืองมาทางทิศใต้ประมาณ 18 กิโลเมตร ประวัติความเป็นมาตามพระราชพงศาวดารกล่าวว่าพระเจ้าปราสาททอง เป็นผู้สร้างพระราชวังแห่งนี้ เนื่องจากบริเวณเกาะบางปะอินเป็นที่ประสูติของพระองค์และเป็นเคหสถานเดิมของพระมารดาซึ่งเป็นหญิงชาวบ้านที่สมเด็จพระเอกาทศรถทรงพบเมื่อครั้งเสด็จพระราชดำเนิน โดยเรือพระที่นั่งแล้วเรือเกิดล่มตรงเกาะบางปะอิน พระเจ้าปราสาททองทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้สร้างวัดขึ้นบนเกาะบางปะอินตรงบริเวณเคหสถานเดิมของพระมารดาใน ปี พ.ศ. 2175 พระราชทานชื่อว่า “วัดชุมพลนิกายาราม” และให้ขุดสระน้ำสร้างพระราชนิเวศน์ขึ้นกลางเกาะเป็นที่สำหรับเสด็จประพาสแล้วสร้างพระที่นั่งองค์หนึ่งที่มีสระน้ำนั้นพระราชทานนามว่า พระที่นั่งไอศวรรย์ทิพย์อาสน์

พระราชวังบางปะอิน ได้รับการบูรณะฟื้นฟูอีกครั้งในสมัยรัชกาลที่ 4 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้สร้างพระที่นั่งองค์หนึ่งสำหรับเป็นที่ประทับ มีเรือนแถวสำหรับฝ่ายในและมีพลับพลาริมน้ำ ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 5 พระองค์ทรงโปรดเกล้าฯให้สร้างพระที่นั่งและสิ่งก่อสร้างต่างๆ ขึ้น ดังที่ปรากฏให้เห็นในปัจจุบันนี้ ซึ่งยังคงใช้เป็นที่ประทับและต้อนรับพระราชอาคันตุกะและพระราชทานเลี้ยงรับรองในโอกาสต่างๆเป็นครั้งคราว พระราชวังบางปะอินแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ เขตพระราชฐานชั้นนอกและเขตพระราชฐานชั้นใน เขตพระราชฐานชั้นนอกใช้เป็นที่สำหรับการออกมหาสมาคมและพระราชพิธีต่างๆ ส่วนเขตพระราชฐานชั้นในใช้เป็นที่ประทับส่วนพระองค์ สิ่งที่น่าสนใจในเขตพระราชวังชั้นนอกของพระราชวังบางปะอินมีดังนี้

หอเหมมณเฑียรเทวราช เป็นปราสาทศิลาจำลองแบบจากปราสาทขอม พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงโปรดให้สร้างเมื่อ พ.ศ. 2423 เพื่อทรงอุทิศถวายแด่พระเจ้าปราสาททอง กษัตริย์กรุงศรีอยุธยา ภายในเป็นที่ประดิษฐานพระรูปฉลองพระองค์สมเด็จพระเจ้าปราสาททอง

พระที่นั่งไอศวรรย์ทิพย์อาสน์ เป็นพระที่นั่งปราสาทโถงทรงจัตุรมุข อยู่กลางสระน้ำ รูปแบบสถาปัตยกรรมแบบไทย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงโปรดให้สร้างเมื่อ พ.ศ.2419 โดยจำลองแบบมาจากพระที่นั่งอาภรณ์พิโมกษ์ปราสาท ในพระบรมมหาราชวังที่กรุงเทพฯและพระราชทานนาม “ไอศวรรย์ทิพย์อาสน์” ตามพระที่นั่งองค์แรกซึ่งพระเจ้าปราสาททองโปรดเกล้าฯให้สร้างขึ้น เดิมพระที่นั่งสร้างด้วยไม้ทั้งองค์ ต่อมารัชกาลที่ 6 ทรงโปรดเกล้าฯให้เปลี่ยนเสาและพื้นเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กทั้งหมด ปัจจุบันเป็นที่ประดิษฐานพระบรมรูปหล่อสัมฤทธิ์ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวในฉลองพระองค์เต็มยศอมพลทหารบก ซึ่งพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้สร้างขึ้น

พระที่นั่งวโรภาสพิมาน อยู่ทางตอนเหนือของ “สะพานเสด็จ” รัชกาลที่ 5 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้สร้างขึ้นเมื่อ ปี พ.ศ. 2419 เดิมเป็นเรือนไม้สองชั้นใช้เป็นที่ตั้งประทับและท้องพระโรงร่วมกันต่อมาโปรดเกล้าฯให้หรือสร้างใหม่ตามแบบสถาปัตยกรรมตะวันตก ก่อด้วยอิฐ ทรงวิหารกรีกแบบคอรินเธียรอร์เดอร์ มีมุขตอนหน้า ใช้เป็นท้องพระโรงสำหรับเสด็จออกขุนนางในงานพระราชพิธี และเคยเป็นที่รับรองแขกเมืองหลายครั้ง สิ่งที่น่าสนใจภายในพระที่นั่ง วโรภาสพิมาน ได้แก่ อาวุธโบราณ ตุ๊กตาทินสติกด้วยฝีมือประณีตและภาพเขียนสีน้ำมันเป็นเรื่องราวภาพชุดพระราชพงศาวดาร อีกทั้งภาพวรรณคดีไทยเรื่องอิเหนา พระอภัยมณี สังข์ทอง และจันทรถิโรตตลอดจนเป็นที่เก็บเครื่องราชบรรณาการต่างๆสภาคการราชประยูร เป็นตึกสองชั้นริมน้ำ ตรงข้ามพระที่นั่งวโรภาสพิมาน สร้างเมื่อ พ.ศ. 2422ในรัชกาลที่ 5 สำหรับใช้เป็นที่ประทับของเจ้านายฝ่ายหน้า และข้าราชการ

สิ่งที่น่าสนใจในเขตพระราชวังชั้นในของพระราชวังบางปะอินมีดังนี้

ส่วนเขตพระราชฐานชั้นในเชื่อมต่อกับเขตพระราชฐานชั้นนอกด้วยสะพานที่เชื่อมจากพระที่นั่งวโรภาสพิมาณกับประตูเทวราชครรรไล ซึ่งเป็นประตูทางเข้าพระราชฐาน สะพานนี้มีลักษณะพิเศษคือ มีแนวฉากคล้ายบานเกล็ดกั้นกลางตลอดแนวสะพานเพื่อแบ่งเป็นทางเดินของ ฝายหน้าด้านหนึ่งและ ฝายในอีกด้านหนึ่งซึ่ง ฝายในสามารถมองลอดออกมาโดยตัวเองไม่ถูกแลเห็นบริเวณพระราชฐานชั้นในประกอบด้วยที่ประทับ พลับพลาและศาลาต่างๆสิ่งที่น่าสนใจได้แก่

พระที่นั่งอุทยานภูมิเสถียร อยู่ทางทิศตะวันออกตรงข้ามกับสระน้ำ เป็นพระที่นั่งเรือนไม้สองชั้นตามแบบชาเลต์ของสวิส คือมีเฉลียงชั้นบนและชั้นล่าง ทาสีเขียวอ่อนและสีเขียวแก่สลับกัน ภายในประดับตกแต่งด้วยเครื่องเรือน ไม้มะฮอกกานีจัดสลับลายทองทับที่สั่งจากยุโรปทั้งสิ้น นอกนั้นเป็นสิ่งของหายากในประเทศอันเป็นเครื่องราชบรรณาการจากหัวเมืองต่างๆ ทั่วราชอาณาจักรรอบๆ มีสวนดอกไม้สวยงาม เป็นที่น่าเสียดายอย่างยิ่งที่พระที่นั่งอุทยานภูมิเสถียรได้เกิดเพลิงไหม้ ขณะที่มีการซ่อมแซมเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2481 ทำให้พระที่นั่งเสียหายไปกึ่งกองเพลิงหมดสิ้นทั้งองค์คงเหลือแต่หอน้ำลักษณะคล้ายหอรบของยุโรปเท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 สำนักพระราชวังได้กราบบังคมทูลพระกรุณาขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตสร้างขึ้นใหม่ตามแบบเดิมทุกประการแต่เปลี่ยนวัสดุจากไม้เป็นอาคารคอนกรีตแทน

พระที่นั่งเวหาศน์จำรูญ พระที่นั่งองค์นี้มีนามเป็นภาษาจีนว่า “เทียน เม่ง เต๋ย” (เทียน=เวหา, เม่ง=จำรูญ, เต๋ย=พระที่นั่ง) พระยาโชดิกราชเศรษฐี(พัก) เป็นนายงานสร้างถวายพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในปีพ.ศ. 2432 เพื่อเป็นพระที่นั่งสำหรับประทับในฤดูหนาว พระที่นั่งนี้เคยใช้เป็นที่รับรองเจ้านายต่างประเทศในสมัยรัชกาลที่ 5 มีลักษณะเป็นสถาปัตยกรรมแบบจีนมีลวดลายแกะสลักงดงามวิจิตรยิ่ง โถงด้านหน้าปูด้วยกระเบื้องแบบกังไสเขียนด้วยมือทุกชิ้น

เก๋งบุปผาประพาส เป็นตำหนักเก๋งเล็กอยู่กลางสวนริมสระน้ำในเขตพระราชวังชั้นใน สร้างในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อปี พ.ศ. 2424

หอวิฑูรทัศน์ เป็นพระที่นั่งหอสูงยอดมน ตั้งอยู่กลางเกาะน้อยในสวนเขตพระราชวังชั้นใน ระหว่างพระที่นั่งอุทยานภูมิเสถียรกับพระที่นั่งเวหาศน์จำรูญ เป็นพระที่นั่ง 3 ชั้น มีบันไดเวียน เป็นหอส่งกล้องชมภูมิประเทศบ้านเมืองโดยรอบ สร้างในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อปี พ.ศ. 2424

อนุสาวรีย์สมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ หรือเรียกเป็นสามัญว่า อนุสาวรีย์พระนางเรือล่ม ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันออกของพระราชวัง ก่อสร้างด้วยหินอ่อนก่อเป็นแท่งเหลี่ยมสูง 3 เมตร บรรจุพระศรีรังการของสมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ พระมเหสีในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวพร้อมทั้งจารึกคำไว้อาลัยที่ทรงพระราชนิพนธ์ ในปีพ.ศ.

2430 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเสด็จฯ ไปทอดพระเนตรที่วัดสุทัศน์เทพวราราม และทอดพระเนตรที่วัดสุทัศน์เทพวราราม โดยเสด็จพระอัครชายาเธอฯ พระราชโอรส และพระราชธิดาถึง 3 พระองค์ ในปีเดียวกัน คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอเจ้าฟ้าศิริราชกกุธภัณฑ์ เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2430 พระอรรคชายาเธอพระองค์เจ้าเสาวภาคย์นริรัตน์ เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2430 สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอเจ้าฟ้าพาหุรัดมณีมัย เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2430 และสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอเจ้าฟ้าตรีเพ็ชรุตม์ธำรง เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2430 ดังนั้นในปี พ.ศ. 2431 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างอนุสาวรีย์ที่ระลึกทำด้วยหินอ่อนแกะสลักพระรูปเหมือนไว้ใกล้กับอนุสาวรีย์สมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ พระบรมราชเทวี (ผู้จัดการ. 2548 : ออนไลน์)

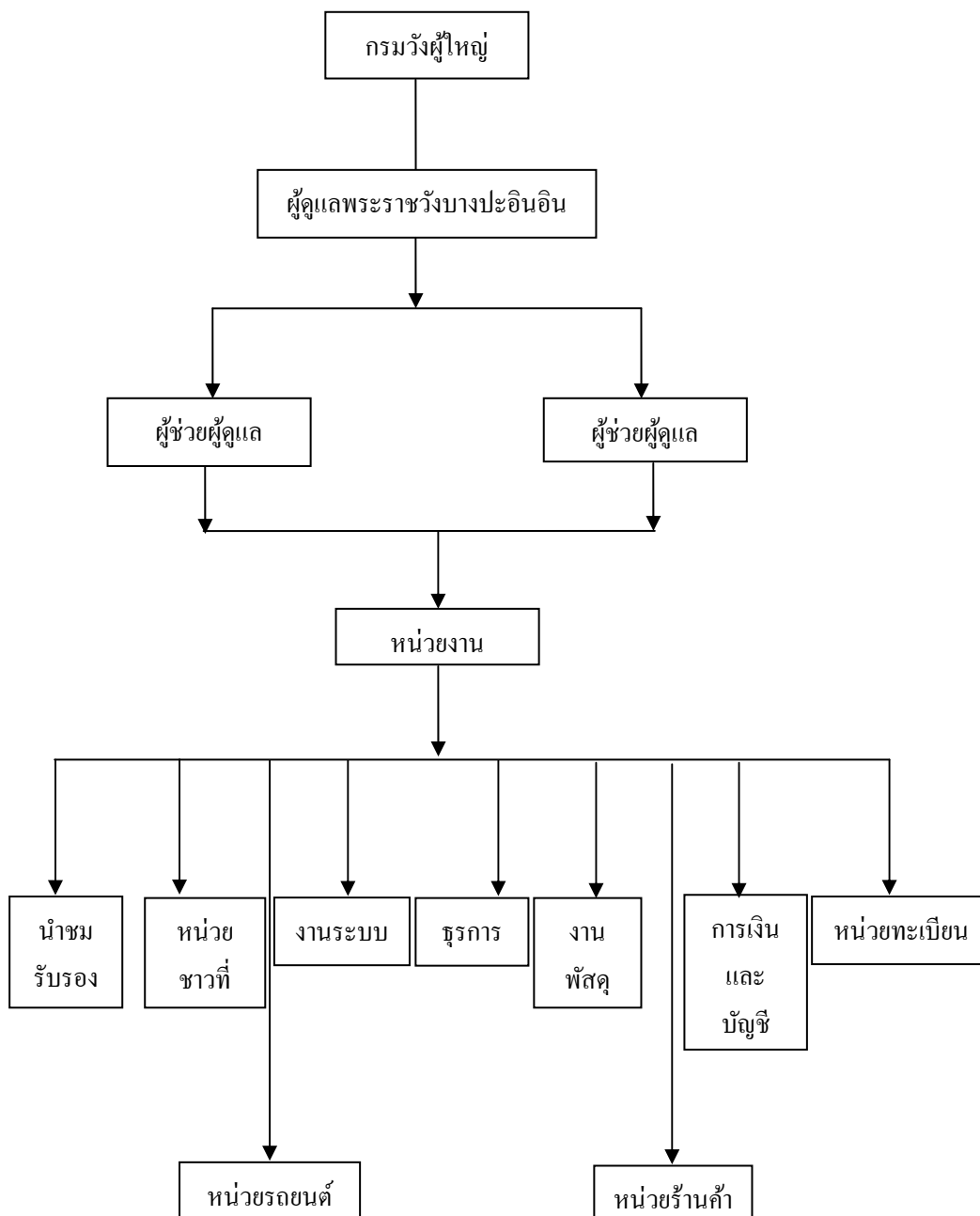
การเดินทางโดยรถยนต์ จากกรุงเทพฯ ใช้เส้นทางถนนพหลโยธิน เมื่อถึงประตูน้ำพระอินทร์ แล้วให้ข้ามสะพานวงแหวนรอบนอกจะมีทางแยกโดยให้เลี้ยวซ้ายประมาณบริเวณกิโลเมตรที่ 35 ไปพระราชวังบางปะอินเป็นระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร หรือจะผ่านเข้ามายังตัวเมืองอยุธยาพอมมาถึงเจดีย์วัดสามปลื้ม (เจดีย์กลางถนน) ให้เลี้ยวซ้ายโดยผ่านวัดใหญ่ชัยมงคล วัดพนัญเชิง ตัวอำเภอบางปะอินพอมมาถึงสถานีรถไฟบางปะอิน แล้วให้เลี้ยวขวาไปตามเส้นทางจนถึงพระราชวังบางปะอิน รถโดยสารประจำทาง มีรถโดยสารปรับอากาศกรุงเทพฯ-บางปะอิน ออกจากสถานีขนส่งหมอชิต ถนนกำแพงเพชร 2 ทุกวัน สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร.02-9362852-66 สถานีขนส่งอยุธยาโทร.035-335304 หรือ www.transport.co.th

รถไฟ สามารถขึ้นรถไฟจากสถานีรถไฟหัวลำโพงมาสถานีรถไฟอำเภอบางปะอิน จากนั้นต่อรถสองแถว รถสามล้อเครื่อง หรือรถจักรยานยนต์ไปยังพระราชวังบางปะอิน สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร.022237010, 022237020,1690 สถานีรถไฟอยุธยา โทร. 035-241520 หรือ www.railway.co.th

พระราชวังบางปะอินเปิดให้เข้าชมทุกวัน เวลา 08.00-17.00 น. (เปิดจำหน่ายบัตร 08.00-16.00 น.) อัตราค่าเข้าชม ผู้ใหญ่ 30 บาท เด็ก นักเรียน นิสิตนักศึกษา (ในเครื่องแบบ ต้องมีบัตรประจำตัวนักศึกษา) 20 บาท พระภิกษุ สามเณร ไม่เสียค่าเข้าชม ชาวต่างประเทศ 100 บาท นอกจากนี้ยังมีบริการเรือ River Jet ออกจากท่าเรือพระราชวังบางปะอิน ล่องรอบเกาะวัดนิเวศธรรมประวัติ ใช้เวลาประมาณ 25 นาที ระหว่างเวลา 15.00-19.00 น. (วันเสาร์-อาทิตย์ ถึง 16.00 น. เรือออกทุกชั่วโมง หยุดวันพุธ-วันพฤหัสบดี)

1.5 การบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน

การแสดงโครงสร้างการบริหารงานของพระราชวังบางปะอินมี ดังนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานของพระราชวังบางปะอิน

ที่มา : พระราชวังบางปะอิน, 2550 : แผ่นปลิว

การแบ่งส่วนราชการของพระราชวังบางปะอิน

จากโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของพระราชวังบางปะอินมีหน่วยงาน ดังนี้
งานบริการนำชมรับรองมีหน้าที่จัดการศึกษาที่จัดแสดง เช่น การอบรม ประชุม สัมมนา การบรรยาย การจัดห้องเรียน ห้องค้นคว้า การจัดนิทรรศการ การผลิตสื่อ และเครื่องมือในการศึกษา การให้บริการ เช่น การนำ รวมทั้งการจัดจัดกิจกรรมต่างๆ

หน่วยงาที่คืองานรักษาความปลอดภัยหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าชม ตรวจตราบริเวณและ สถานที่รับผิดชอบดูแล รักษาความสะอาดอาคารสถานที่และพระราชวังบางปะอิน

หน่วยรถยนต์ มีหน้าที่ เป็นตัวช่วยอำนวยความสะดวกสบายช่วยพานักท่องเที่ยวชมบริเวณภายในพระราชวัง

งานระบบ มีหน้าที่ เกี่ยวกับการดูแลเรื่องของระบบไฟฟ้าภายใน พระราชวังบางปะอิน
งานธุรการและการการเงิน การบัญชี มีหน้าที่ เกี่ยวกับงานสารบรรณ ธุรการ รวมทั้งรับส่งหนังสือ โต้ตอบหนังสือ และรวบรวมสถิติ ควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ตรวจสอบหลักฐานทางการเงิน ใบสำคัญ จัดทำบัญชีรวมทั้งการบริหารงานพัสดุ

หน่วยร้านค้า คือหน่วยร้านค้าที่ ขายอาหารและของที่ระลึกให้กับผู้มาเที่ยวชม

หน่วยพัสดุ คือ มีหน้าที่เกี่ยวกับการเบิกจ่ายของใช้ต่างๆภายในพระราชวัง

หน่วยทะเบียน มีหน้าที่ การตรวจสอบ จำแนก แยกแยะ จัดทำทะเบียน บันทึกหลักฐาน วัตถุที่จัดแสดง รวมทั้งการกำหนดเนื้อหาที่จะใช้ในการจัดแสดง การจัดนิทรรศการ และการเผยแพร่อื่นๆ

จากโครงสร้างการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจะ เห็นได้ว่าได้มีการจัดสรรแบ่งหน่วยงานไว้อย่างชัดเจนแล้วให้ลงตัวเพื่อตอนรับนักท่องเที่ยวที่จะมาเยือน ปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวได้กลายเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่น่ารายได้เข้าพระราชวังบางปะอินทางหนึ่งได้เป็นอย่างดี ประชาชนยังหันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวภายในประเทศกันมากขึ้น เพื่อลดการขาดดุลการขายและเป็นการปลุกกระแสทางการท่องเที่ยวให้เป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จากสถิติการท่องเที่ยวแสดงให้เห็นว่า แนวโน้มการท่องเที่ยวภายในพระราชวังบางปะอินกำลังได้รับความนิยมและมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังสถิติในตารางที่ 1

สถิติของผู้เข้าชมพระราชวังบางปะอินในปี พ.ศ. 2550 จำแนกเป็นรายเดือน แสดงไว้ดังตาราง 1

ตาราง 1 สถิติผู้เข้าชมพระราชวังบางปะอิน ปี พ.ศ. 2550

เดือน	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	รวม
มกราคม	25,802	36,904	62,706
กุมภาพันธ์	17,255	34,965	52,220
มีนาคม	16,183	33,182	49,365
เมษายน	16,601	21,069	37,670
พฤษภาคม	11,782	20,009	31,791
มิถุนายน	12,000	20,905	32,905
กรกฎาคม	23,088	25,233	48,321
สิงหาคม	19,655	21,339	40,994
กันยายน	20,211	29,899	50,110
รวมทั้งปี	162,577	243,505	406,082

ที่มา : พระราชวังบางปะอิน. 2550 : ป้ายประกาศ

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

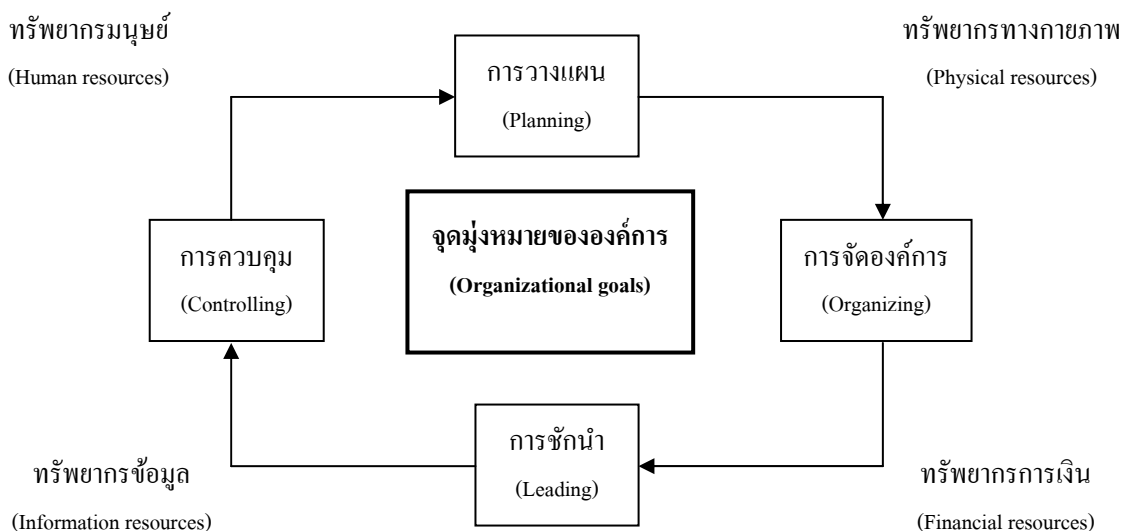
เดล (สมคิด บางโม. 2542 : 61 ; อ้างอิงจาก Dale. 1978. **Principles of Management : An Analysis of Managerial Functions.**) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการจัดองค์การ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

เจริญผล สุวรรณโชติ (2544: 179) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการของสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่เข้ามาร่วมกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้กำหนดไว้ การกระทำนั้นจะเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ การดำเนินการ เพื่อให้คงอยู่ต่อไป การกระตุ้นหรือการช่วยเหลือให้เกิดการระดมความคิด และการกระทำที่ทำให้เกิดการรวมกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน ทั้งในด้านของบุคคลและในด้านวัตถุ

จากแนวคิดดังกล่าว พอสรุปสาระสำคัญของการบริหารได้ คือ การบริหารเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้กระบวนการและทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความเหมาะสม

กุนท์ (สมคิด บางโม). 2542 : 61 ; อ้างอิงจาก Koontz. 1972. **Principles of Management : An Analysis of Managerial Functions.**) ให้ความหมายว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลายได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์การจัดการทั้งนั้น

ซีวีร์รณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 19) สรุปไว้ว่า การจัดการเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยใช้การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากร ข้อมูลขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแสดงเป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ได้ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์กระบวนการจัดการ

ที่มา : ซีวีร์รณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 20

จากภาพประกอบ แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์กระบวนการจัดการ ซึ่งสามารถอธิบายให้ชัดเจนได้ดังนี้

1. การวางแผน เกี่ยวข้องกับการเลือกภารกิจ วัตถุประสงค์ และการกระทำเพื่อให้บรรลุสิ่งที่ต้องการ การวางแผนต้องการการตัดสินใจ โดยเลือกจากทางเลือกที่จะกระทำในอนาคต การวางแผนและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กระบวนการวางแผน ประกอบด้วยภารกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goals) และแผน (Plans) ภารกิจเป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานขององค์กร ซึ่งต้องอาศัยการขยายตัวด้วยเป้าหมายและแผนขององค์กร เป้าหมายเป็นผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ประกอบด้วยเป้าหมายด้านพนักงาน การตัดสินใจและกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ส่วนแผนเป็นวิธีการบรรลุเป้าหมาย เป็นสิ่งเชื่อมระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพอนาคตที่ต้องการขององค์กร แผนจะช่วยผู้บริหารในการปฏิบัติการเพื่อบรรลุเป้าหมาย และเพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้มีความสัมพันธ์กัน

2. การจัดองค์กร คือ กระบวนการที่กำหนด กฎ ระเบียบ แบบแผน ในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งรวมถึงวิธีการการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม องค์กร คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ โดยมีการรับพนักงานให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีความผูกพันกัน ซึ่งใช้ความพยายามหรือความสามารถร่วมกันในการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือหมายถึงการจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เพราะฉะนั้นการจัดองค์กรจึงหมายถึง ความพยายามของผู้บริหารที่จะต้องหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะมอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง

3. การชักนำ การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวัง ต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ที่บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ที่บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร การจูงใจพนักงานเพื่อให้ทำงานในระดับสูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการ และเป็นงานที่ลำบากงานหนึ่ง การจูงใจจะต้องคิดริเริ่ม อำนาจการ รักษาพฤติกรรมบุคคล และการกระทำ บทบาทของผู้บริหารก็คือ พิจารณาปัจจัยซึ่งกระตุ้นการจูงใจพนักงานและหาช่องทางกระตุ้นด้วยวิธีที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้บริหารในปัจจุบันจะเผชิญกับปัญหาหลายประการ ซึ่งประกอบด้วย การจูงใจ ปัญหาเหล่านี้ประกอบด้วย การกระจายแรงงาน การกำหนดโครงสร้างองค์กรใหม่ และการใช้พนักงานในระดับที่น้อยกว่า และผู้บริหารที่มีมากเกินไปความต้องการ

4. การควบคุมเป็นการวัด และการแก้ไขการทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าวัตถุประสงค์และแผนขององค์กรมีการใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การวางแผนและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด การควบคุมเป็นกระบวนการออกข้อกำหนด ซึ่งกำกับกิจกรรมการปฏิบัติขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้ หน้าที่การควบคุมต้องการผู้บริหารที่จะกำหนดมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม สามารถเปรียบเทียบการทำงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์ปัญหา การควบคุมต้องการการจัดการสำหรับ ความสำคัญของการควบคุม หน้าที่การควบคุมมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการวางแผน ผู้บริหารใช้กระบวนการเพื่อเตรียมการปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หน้าที่การควบคุมเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ใช้เพื่อพิจารณาว่าองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือไม่ การติดตามเป้าหมายขององค์กรและใช้การป้อนกลับการทำงาน หน้าที่การควบคุมจะช่วยให้ผู้บริหารมีวิธีการที่จะปรับปรุงและช่วยให้องค์กรเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 169-516)

จะเห็นได้ว่าการจัดการมีความสำคัญมาก เพราะเป็นกระบวนการที่จะทำให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ การท่องเที่ยวในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันที่สูงมากในละภูมิภาค ทำให้ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการจัดการ ให้สถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆดังกล่าว โดยเริ่มจากการวางแผนการให้บริการ โดยกำหนดแผนงานให้ตรงกับเป้าหมายขององค์กร จากนั้นก็ทำการหาบุคลากรมาทำงานให้ เป็นไปตามแบบแผนที่ได้วางไว้ โดยต้องคำนึงว่าเราจะจัดองค์กรในการให้บริการอย่างนี้จะทำให้ลูกค้าประทับใจมากที่สุด และทำอย่างไรจึงจะชักจูงให้ลูกค้ามาใช้บริการ การที่ลูกค้าจะประทับใจนั้น นอกจากขั้นตอนที่ได้กล่าวมาแล้ว องค์กรยังต้องมีการควบคุมคุณภาพในการให้บริการให้ได้มาตรฐาน จึงจะทำให้ลูกค้าประทับใจ และเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่จะจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543 : 22) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กรอนรูส์ (สุนันท์ บุญวโรดม. 2543 : 22 ; อ้างอิงจาก Gronroos. 1990. **Service Management and Marketing.** p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ

กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จำต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สแตนตัน (สุนันท์ บุญวโรคม. 2543 : 23 ; อ้างอิงจาก Stanton. 1981. **Fundamentals of Marketing.** p. 441) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จำต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

คอตเลอร์ (Kotler. 1994 : 464-468) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจำต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จำต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเกี่ยวกับราคาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

คอตเลอร์ (Kotler.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจำต้องได้และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เลฟล็อก (Lovelock.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

เวเบอร์ (Weber.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนในใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

สโบล (Sabolo.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

อีแร็ง (นามแฝง) (2538 : 35) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานละเอียดอ่อนที่ต้องอาศัยหัวใจสัมผัสเท่านั้น จึงจะสามารถจับจุดและสนองความพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมั่นใจและมั่นใจโดยกล่าวถึงการมีจิตสำนึกแห่งงานบริการ ไว้ดังนี้

1. การยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งต่อหน้าลูกค้าและขณะทำงาน การมีใบหน้าแจ่มใสและยิ้มจากใจ
2. การเต็มใจในการทำงาน พอใจที่ได้ทำงานและสนุกกับงาน การทำใจให้รักงานจะไม่ทำให้เบื่อหน่าย การทำงานที่จริงใจไม่จำเป็นต้องเคร่งเครียด
3. การไม่นิ่งคุดาย ในสิ่งที่ทำได้ ต้องพร้อมเสมอขณะทำงาน เมื่อรู้ว่าลูกค้าต้องการ การบริการจรรยาบรรณที่จะทำได้จนกว่าเพื่อนจะมารับหน้าที่ต่อ
4. การรู้จักตนเองและหน้าที่ ต้องรู้สึกให้ได้ว่าเรา คือ นักบริหารมืออาชีพจะ ช่วยขจัดความยุ่งยากหรือความทุกข์ใจให้ลูกค้าเกิดความสบายใจได้และสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทุกอย่างโดยไม่จำเป็นต้องเป็นเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่โดยตรงเพียงอย่างเดียว
5. การบริการอย่างจริงใจ เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือหรือมีสิ่งที่จะต้องทำก็สามารถบริการลูกค้าอย่างอัตโนมัติโดยไม่ต้องให้ใครมาสั่งให้ทำ

บี.เอ็ม. เวอร์มา (บุษบา เชื้อวงศ์. 2545 : 20 ; อ้างอิงจาก Venna. 1986. **Introduction to Quality Method : A Managerial Emphasis** . p.35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย ในการบริการการยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538 : 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการ ของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนานทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้
3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditbility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง
6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ
8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึง ความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จึงสรุปได้ว่า หลักการที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอริยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการ โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

กู๊ด (Good, 1973 : 320) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ ระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้น ๆ

โวลแมน (Wolman, 1973 : 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจของคนได้รับการตอบสนอง

ฉัตรยาพร เสมอใจ(2545 : 11) กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากกระบวนการในการวางแผนและการบริหารแนวความคิด การตั้งราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

วรูม (Vroom, 1984 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพ

ความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลเลสไตน์ (Wallestein. 1971 : 25-26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เครช และ ครัชฟิลด์ (Krech & Crutfield. 1962 : 77) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (Tiffin & McCormic. 1965 : 349) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2543 : 74) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบ โลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่พอสรุปรวมได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

คำจำกัดความของความคิดเห็น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทรงกรด ภูทอง (2545 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจรรย์ญาณที่มีต่อเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้สึกที่ผิวเผินหรือหยาบกว่าทัศนคติ

ทงนเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545 : 9) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แสดงออกด้วยวาจาหรือการเขียน ทั้งนี้ขึ้นกับภูมิหลังทางสังคมความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ดั่งสุวรรณ และ ชิตพงษ์ ธรรมานุสรณ์ (2522 : 26) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น คือการ แสดงออกซึ่งวิจาร์ณญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นมีความหมายที่แคบกว่าเจตคติ เพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Face) และเจตคติ (Attitude) ของบุคคล ในขณะที่เจตคติแสดงสภาพความรู้สึกทั่วไป เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะ

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน. 2526 : 246) กล่าวว่า ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง 1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอไปก็ตาม 2) ทักษะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำ มาขอปรึกษา

กู๊ด (Good. 1973 : 339) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึงความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเห็นการถูกต้องหรือไม่

มอร์แกนค์ และ คิง (Morgan & King 1969 : 750) กล่าวว่าความคิดเห็นคือการยอมรับในคำพูดที่เกิดขึ้น โดยทัศนคติ

อิสสาด (Issak. 1981 : 203) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับ

โคลาซา (Kolasa. 1960 : 386) มีความเห็นว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกมาของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากกรณีแวดล้อม (Circustance) หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจาก ความโน้มเอียง (Predisposition) ความโน้มเอียงที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ส่วนทัศนคตินั้นคือ ความโน้มเอียงในการแสดงออกมาของบุคคลอื่น สถานที่ สภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะไปในทางบวกหรือทางลบ

จากความหมายของความคิดเห็นของบุคคลต่างๆ พอสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงทางด้านความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจ และความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์หนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียนโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ อารมณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็นของแต่ละคน ความคิดเห็นจึงมีได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจจะเป็นที่ยอมรับหรือ ปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ในการศึกษาเรื่องกระบวนการบริหาร ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นว่า การบริหารจัดการสามารถพิจารณาในแง่ของกระบวนการที่เชื่อมโยงกับงาน หรือภารกิจทางการบริหารจัดการ และคนอื่นกล่าวว่า ถ้าพิจารณาจากความหมายอย่างกว้าง ๆ การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกับคนอื่นและ โดยอาศัยคนอื่นเพื่อให้บรรลุจุดหมายองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ระบุนความรับผิดชอบทางการบริหารว่า ประกอบด้วยการดำรงรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร และการปรับตัวกับสภาพภายนอก

นอกจากนั้นผู้เขียนได้กล่าวว่า การบริหารยังอาจหมายถึงกระบวนการของภารกิจ ซึ่งภารกิจที่นักทฤษฎีต่าง ๆ กล่าวถึงได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ และการควบคุม สำหรับกระบวนการบริหารมีนักวิชาการได้กล่าวถึงไว้หลายท่าน มีรายละเอียด ดังนี้

เทย์เลอร์ (ชงชัย สันติวงษ์. 2540 : 38 ; อ้างอิงจาก Taylor. 1947. **Scientific Management.**) เป็นผู้ก่อตั้งแนวคิดการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ได้ใช้วิธีการศึกษาวิเคราะห์งานต่าง ๆ แล้วทำการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนตัวต่าง ๆ แล้วพิจารณาหาทางที่จะทำให้งานนั้นเสร็จสิ้นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าจะกล่าวง่าย ๆ วิธีของ Taylor คือ ค้นหา “วิธีเป็นเลิศที่ดีที่สุด” ที่จะนำมาใช้ทำงานให้ลุล่วงไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพมาก

เกรก (Gregg. 1975 : 274-316) ได้วิเคราะห์และประมวลการบริหารต่าง ๆ ออกเป็น 7 ชั้น

1. การตัดสินใจสั่งการ เป็นหัวใจของกระบวนการบริหาร
2. การวางแผน มีความสำคัญต่อการบริหารทุกประเภท ถ้าขาดการวางแผนกิจกรรมนั้นก็จะไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดองค์การทำให้เกิดความมีระบบระเบียบในการปฏิบัติงาน กำหนดอำนาจหน้าที่และตำแหน่งต่าง ๆ อย่างชัดเจน
4. การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการส่งข่าวสาร คำสั่ง คำอธิบาย ฯลฯ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งจากหน่วยงานหนึ่ง ไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งจะต้องชัดเจนได้ใจความและจะก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน
5. การใช้อิทธิพลหน่วยงานทุกชนิด จำเป็นต้องมีระบบการบังคับบัญชา ให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยการปฏิบัติตามคำสั่งนั้น รวมทั้งการกระตุ้นผู้ทำงานให้ปฏิบัติอย่างเต็มที่
6. การประสานงาน เป็นความร่วมมือระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือหน่วยงานต่อหน่วยงานมีการติดต่อกัน สัมพันธ์กันช่วยเหลือกันในด้าน บุคคล วัสดุ และทรัพยากรอื่น ๆ

7. การประเมินผลเป็นการติดตามผลงานเป็นการติดตามผลงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องกันมีการประเมินผลตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

แคมป์เบลล์ (Campbell, 1977 : 145-150) ได้จัดลำดับขั้นตอนของกระบวนการบริหารไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. การตัดสินใจ โดยจะต้องวิเคราะห์ปัญหาหรือประเด็นนั้นให้เข้าใจถูกต้องถ่องแท้เสียก่อนแล้ววิเคราะห์สถานการณ์รอบด้านเก็บรวบรวมข้อมูลและตัดสินใจว่าจะเลือกเอาทางใดที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุด

2. การจัดโปรแกรม หรืออาจจะเรียกว่า การจัดโครงการ ซึ่งหมายถึง การจัดกำลังบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ กำลังเงิน ลำดับขั้นการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการที่ได้ตัดสินใจเลือกไป

3. การกระตุ้น หรืออาจจะเรียกว่า การออกคำสั่งหรือการสั่งงาน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของบุคคลเป็นสำคัญ มีการพูดจาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อให้หมดข้อสงสัยและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

4. การประสานงาน คือ การประสานร่วมมือกันระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือกัน ความเข้าใจอันดีต่อกัน เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ตรงตามตำแหน่งหน้าที่เพื่อให้งิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพทุกคนจะต้องได้รับชื่อเสียงความสำเร็จจะต้องเป็นของทุกคน

5. การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการบริหาร ซึ่งแบ่งวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ 2 ประการ คือ เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นอย่างไร บรรลุถึงเป้าหมายมากน้อยเพียงใด และเพื่อตรวจสอบว่าสถาบันนั้นได้รับการดูแลเอาใจใส่หรือบำรุงรักษาไว้ดี

สมยศ นาวิการ (2544 : 24-25) กล่าวว่า กระบวนการบริหารควรประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ พิจารณาถึงความพร้อมขององค์การ ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน

2. การจัดองค์การ หมายถึง การให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียว และการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การ เพื่อทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3. การจูงใจ หมายถึง กระบวนการของการจูงใจ และการจูงใจในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกของกลุ่ม

4. การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบ เพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณามีข้อแตกต่างหรือไม่และทำการแก้ไขใด ๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การ ได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ

จากทฤษฎีการบริหารจัดการ สรุปได้ว่า เป็นกระบวนการของภารกิจซึ่งจะประกอบไปด้วย 4 กระบวนการ คือ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการจูงใจ 4) ด้านการควบคุมที่จะนำมาใช้ทำงานให้ลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ทฤษฎีของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 2 ลักษณะตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้แก่

1. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงาน ผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน สภาพะของงาน ตัวของงานที่ทำ สภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงาน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงาน ต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาคหรือรู้สึกละอายต่อความไม่เสมอภาค รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อรายได้ที่ได้รับ

มิลเลท(Millert. 1954 : 38) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) มีผลให้เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุป จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของหน่วยบริการทั้งสิ้น โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือหลักการคือ การเน้นการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากการที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิด ความพึงพอใจ หน่วยบริการก็ควรตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักเสียก่อน พร้อมทั้งสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ หน่วยบริการต่อไป

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

เมตตา เสวตเลข (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ แหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ: ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระยะห่างจากกลุ่มข้างเคียง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ

ถึงอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ปัญหาความต้องการของนักท่องเที่ยว คือ นักท่องเที่ยวบางกลุ่มต้องการให้ขยายพื้นที่ของสวนสัตว์ดุสิต และเพิ่มจำนวนสวนสัตว์ของรัฐบาลให้มากขึ้น และปัญหาอีกประการหนึ่งของการพัฒนาสวนสัตว์ดุสิต คืองบประมาณน้อย หรือบางปีไม่ได้เลย ต้องใช้รายได้จากการจำหน่ายบัตรมาใช้ ซึ่งทำให้ไม่เพียงพอกับการพัฒนา

ขวัญสุดา ชันชวิทย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว เขิงวัฒนธรรมสองแห่งในเมืองเก่าอยุธยา ที่มีผลต่อชุมชนท้องถิ่น กรณีศึกษา การจัดการแบบมูลนิธิกับแบบชุมชนดั้งเดิม ผลการศึกษาความคิดเห็นชุมชนต่อการจัดการ 2 รูปแบบ พบว่าการจัดการกลุ่มมูลนิธิให้ประโยชน์ต่อชุมชนมากกว่า การจัดการของชุมชนดั้งเดิม ในด้านเศรษฐกิจ, การจัดการด้านการอนุรักษ์ และการจัดสรรเงินรายได้ เพื่อพัฒนาชุมชน ส่วนการจัดการโดยกลุ่มชุมชนดั้งเดิมให้ประโยชน์ต่อชุมชนมากกว่า การจัดการของกลุ่มมูลนิธิ ในด้านการเข้าร่วมงานประเพณี วัฒนธรรมของชุมชน, การมีส่วนร่วมของชุมชน ในการบริหารจัดการพื้นที่, การใช้ประโยชน์ในพื้นที่, ความเหมาะสมของกิจ กรรมในพื้นที่ศึกษา, ผลตอบแทนทางอ้อมจากการจัดการต่อชุมชน และผล ตอบ แทนทางอ้อมจากการจัดการต่อครัวเรือน ส่วนการจัดการในด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ชุมชนมีความคิดเห็นว่า พื้นที่ของกลุ่มมูลนิธิ มีผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมมากกว่าพื้นที่ของกลุ่มชุมชนดั้งเดิม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการวิจัยสรุปว่า การจัดการของกลุ่มชุมชนดั้งเดิม ให้ประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นที่มีที่อาศัยอยู่โดยรอบพื้นที่ได้มากกว่าเพราะการจัดการเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่วนการจัดการของกลุ่มมูลนิธิ แม้มีการจัดสรรเงินรายได้ เพื่อพัฒนา หน่วยงานต่างๆ ในชุมชน ทั้งเป็นการให้ ประโยชน์ต่อกลุ่มคนเพียงบางคน หรือเพื่อพื้นที่ของตน

อรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การเข้ามาเที่ยวในวัดพระศรีสรรเพชญ์ ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุที่เดินทางมาเที่ยว ส่วนใหญ่สนใจในประวัติศาสตร์ของวัดพระศรีสรรเพชญ์ เดินทางมาเที่ยวชมวัดพระศรีสรรเพชญ์ มาโดยรถยนต์ส่วนตัว เดินทางมาเที่ยวชมวัดพระศรีสรรเพชญ์ครั้งแรก รู้จักวัดพระศรีสรรเพชญ์ส่วนใหญ่รู้จักจากเพื่อนแนะนำ การเดินทางมายังวัดพระศรีสรรเพชญ์สะดวกสบาย การเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ ใช้จ่ายงบประมาณไม่เกิน 500 บาท การใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งนี้ ได้มุ่งเน้นใช้จ่ายค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด สถานที่ท่องเที่ยวควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข บูรณะซ่อมแซม ประทับใจความรู้ทางประวัติศาสตร์ ทางโบราณคดี และความสวยงามทางด้านสถาปัตยกรรม ศิลปกรรม มากที่สุด

ความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีต่อวัดพระศรีสรรเพชญ์ สถานที่ท่องเที่ยว เป็นโบราณสถานที่มีความสำคัญเห็นด้วยมากที่สุดในส่วนของคุณภาพของแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์มีความเห็น ค่อนข้างมาก การประชาสัมพันธ์ และการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว จัดอยู่

ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ในส่วนของราคาบัตรเข้าชมก็จะอยู่ในราคาที่เหมาะสม ไม่แพงเกินไปสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ รวมถึงพนักงานขายบัตร และพนักงานรักษาความปลอดภัย ก็มีมนุษยสัมพันธ์ในการรับความคิดเห็นค่อนข้างมาก พร้อมทั้งจะต้อนรับ และบริการนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหารประจำท้องถิ่นจัดอยู่ในชั้นความคิดเห็นที่ค่อนข้างมาก การเดินทางในการมาท่องเที่ยว ถือว่า มีความสะดวกค่อนข้างมาก เพราะอยู่ใกล้กับกรุงเทพฯ สามารถเดินทางได้ทั้งทางรถยนต์ และทางรถไฟ ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างดีมาก ในส่วนของบรรยากาศภายในวัดพระศรีสรรเพชญ์ ก็ถือว่าร่มรื่น และสวยงาม สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวมากพอสมควรและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แก่นักท่องเที่ยวมากเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งตรงจุดนี้ถือว่า เป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความสบายใจเกี่ยวกับชีวิต และทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

นริศรา นงนุช (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารในการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนมอญ เกาะเกร็ด ผลการวิจัย พบว่า ในส่วนของผู้นำชุมชนที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมอญ เกาะเกร็ดนั้น ประกอบด้วย ผู้นำที่เป็นทางการ ได้แก่ นายอำเภอ ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. หน่วยงานภายนอก และผู้นำที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ เจ้าอาวาส ผู้อาวุโส เจ้าของกิจการเรือข้ามฟาก โดยกลุ่มผู้นำเหล่านี้ ต่างมี บทบาทร่วมกันในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมอญ เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี นับตั้งแต่การก่อตั้ง การดำเนินการประสานงาน เพื่อ การจัดการการท่องเที่ยว รวมไปถึง การกำหนดแผนการจัดการ และกฎระเบียบ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดูแลและบริการนักท่องเที่ยว รวมทั้งการแก้ไขปัญหา

ประกาศิต ทองเจือเพชร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.75 มีวัตถุประสงค์เพื่อมาพักผ่อน และพบว่ากิจกรรมที่นักท่องเที่ยวชอบมากที่สุด คือ กิจกรรมชายหาด ร้อยละ 44 รองลงมาเป็นด้านวัฒนธรรมและประเพณีไทย ร้อยละ 21.75 และชมสถานที่โบราณประวัติศาสตร์ ร้อยละ 17 ซึ่งแสดงว่าการท่องเที่ยวทางด้านวัฒนธรรมและประเพณี และชมสถานที่โบราณประวัติศาสตร์นั้นเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยว

สำหรับผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีและดีมากต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กิจกรรมทางการท่องเที่ยวประสานสัมพันธ์ระหว่าง 5 องค์ประกอบคือ 1. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ 2. การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 3. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาสิ่งแวดล้อม

4. ผลประโยชน์ต่อชุมชน และ 5. การกระจายรายได้ซึ่งผู้ประกอบการที่เขามีทรศนะเกี่ยวกับแนวคิดด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางที่ยั่งยืน

ผู้ประกอบการที่เขาระบุว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจเชิงอนุรักษ์ แต่มีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการที่เขว อุทยานแห่งชาติ และชุมชนท้องถิ่น มีการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน และได้รับนโยบายสนับสนุนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ป๋องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการเที่ยวชมบ้านควายไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการเที่ยวชม บ้านควายไทยในภาพรวมของทุกปัจจัยหลัก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่าความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่การบริการด้านสถานที่ของบ้านควายไทย อันดับ 2 ได้แก่รายการแสดงในแต่ละรายการ อันดับ 3 ได้แก่รูปแบบการแสดงของบ้านควายไทย นักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศมีความพึงพอใจน้อยต่ออัตราค่าบริการต่างๆ ของบ้านควายไทย และมีความพึงพอใจ น้อยที่สุด ต่อกิจกรรมส่งเสริมการขายของบ้านควายไทย

ธงชัย อินทรพันธุ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทรงไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลปลายโพงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า การจัดการท่องเที่ยวรูปแบบนี้เพิ่งเริ่มมีได้ไม่นานนักควรดึงประชาชนในท้องถิ่นหรือประสานงานกับหน่วยงานอื่นในท้องถิ่น สำหรับผลการศึกษาในด้านผู้ใช้บริการให้การยอมรับ หรือตอบสนองในทางที่ดี ปัญหา และอุปสรรคในการจัดการท่องเที่ยวที่สำคัญคือ ความมีมาตรฐานของการบริการ ในเรื่องอาหาร, ที่พัก และบุคคลที่ให้บริการ ในธุรกิจประเภทนี้ ตลอดจนการช่วยเหลือจากภาครัฐ ในการให้การสนับสนุน เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งขึ้น ในเวลาเดียวกันก็จะได้ปลูกกระแสของการอนุรักษ์ให้เกิดขึ้นในชุมชนต่อไป

นุชสินี ยศปกรณ์. (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิธีการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ต่อการบริหารจัดการ ด้านกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทท่องเที่ยว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมากสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวการตลาดท่องเที่ยว ทรัพยากรท่องเที่ยว และการบริการทางการท่องเที่ยว มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว และนอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ กับลักษณะทางกายภาพทั่วไป ของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ กิจกรรมทางสังคม ตลอดจนประเพณี วัฒนธรรม

สุมาลี สุขเขตต์. (2549 : บทคัดย่อ) การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมาเพื่อการพักผ่อนแบบมาเช้าเย็นกลับโดยรถยนต์ส่วนตัว มานานๆ ครั้ง และเคยมากกว่า 10 ครั้ง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง 2 – 5 คน รับรู้ข้อมูลจากเอกสารการท่องเที่ยว ต้องการพักรีสอร์ทระดับพอใช้ได้ โดยราคาค่าห้องพักต่ำกว่า 501 บาท รวมอาหารเช้า ความคิดเห็นในการพักขึ้นอยู่กับโอกาส

4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

นีล (Neal. 2000 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการตลาดมหภาคในการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จุดประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อชี้ให้เห็นความสำคัญของการตลาดมหภาคในการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลลัพธ์ของการประเมินความพึงพอใจของ QOL สำหรับการท่องเที่ยวสามารถที่จะดำเนินการเป็นระยะ วิธีเฉพาะของการวัดสามารถช่วยการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นอย่างมีอาชีพในการบริหารการตลาด ผสมไปกับคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจกับประสบการณ์การท่องเที่ยวถูกคาดการณ์ โดยการสะท้อนของการเดินทาง และความพึงพอใจ กับการบริการของการท่องเที่ยว นอกจากนี้ความพึงพอใจกับการบริการของการท่องเที่ยวถูกคาดการณ์ โดยความพึงพอใจกับความคาดหวังในการบริการของช่วงการท่องเที่ยว เช่นการรับรู้ถึงความเป็นอิสระจากการควบคุม การบริการก่อนการเดินทาง การบริการระหว่างการเดินทาง การบริการเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง และการบริการหลังการเดินทาง

โคล์ (Cole. 2002 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายของการศึกษาคือเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของมิติคุณภาพการบริการ บนพื้นฐานความตั้งใจเยี่ยมชมอีกครั้งของนักท่องเที่ยว ในลักษณะตามธรรมชาติของการท่องเที่ยว มิติ 4 ประการ ของคุณภาพการบริการ (การอนุรักษ์ และการศึกษา ข้อมูลสารสนเทศ คณะผู้ร่วมงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก) ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพยายามในการอนุรักษ์ และการศึกษาเกี่ยวกับที่พักเป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจ มาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยว มากที่สุด ในขณะที่ข้อมูลสารสนเทศ และคณะ ผู้ร่วมงานสนับสนุนความตั้งใจ มาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวรองลงมา และความสะดวกสบายของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด สิ่งที่ค้นพบใน

การศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพ การบริการที่สูง เหมือนกับเป็นแรงเสริมความตั้งใจตาม
ธรรมชาติของนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต และเป็นข้อรับประกันว่า จะเป็นผล
ในทางบวก ในการบอกกล่าวต่อแก่ครอบครัวและเพื่อนของพวกเขา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับผู้มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน ไว้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ คอชแรน (อภิรักษ์ จันตะณี, 2550 : 25 ; อ้างอิงจาก Cochran, 1953. **Sampling Techniques**. p. 47) ดังนี้

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{e^2}$$

n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ

P แทน สัดส่วนของประชากรและโอกาสที่ได้จากประชากร (0.50)

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ($e = 0.05$)

Z แทน ค่าที่ได้จากการเปิดตารางสถิติ Z โดยอาศัยค่าพื้นที่ $\frac{\alpha}{2}$ ได้จากค่าระดับ

ความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.96

แทนค่าในสูตร

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

$$= \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$= 384.16$$

3. การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างนักท่องเที่ยวดังโดยวิธี สุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากนักท่องเที่ยวยุโรป 200 คน และชาวต่างชาติ 200 คนที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ให้ได้กลุ่มตัวอย่างจนครบจำนวน 384 คน แต่ได้เพิ่มความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างไปจนครบ 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลำดับขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด/ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับปัจจัยที่มาจากนักท่องเที่ยวและระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มีผลต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน เพื่อตอบสนองความต้องการของ นักท่องเที่ยวที่มาใช้บริการและ ศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของประชาชน เป็นต้น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็น “นิยามศัพท์เฉพาะ/ปฏิบัติการ” จากนั้นก็ร่างเป็นแบบสอบถามขึ้นมาให้เป็นไปตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) ที่มี 5 ระดับ

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ได้ตรวจรายละเอียดและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขในข้อความที่ไม่สมบูรณ์ๆ แล้วพิจารณาเสนอให้มหาวิทยาลัยได้ “ทำหนังสือส่งแบบสอบถาม” ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยได้ค่า IOC = 1 (เนื่องจากไม่มีการแก้ไขแบบสอบถาม)

4. เมื่อได้ปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิและประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ได้แนะนำ แล้วนำมาให้ประธานบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง ทั้งนี้เพื่อขอเสนอให้ออกหนังสือในการนำแบบสอบถามทดลอง (Try-out) เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือก่อนที่จะนำเครื่องมือออกเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามจริง

5. การนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน โดยใช้ นักท่องเที่ยวที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อต้องการหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α -Coefficient) ของ (Conbrach) ครอนบาค โดยได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7778 ($\alpha = 0.7778$)

การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1974 : 161) ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

สำหรับการสร้างแบบสอบถามในครั้งนี้ ได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอนคือ **ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 7 ข้อ **ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยที่นักท่องเที่ยวมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน มี 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน มี 21 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157)

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน มี 20 ข้อ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ซึ่งมี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 156-157)

5 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยมาก
3 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/เห็นด้วยน้อยที่สุด

สำหรับวัดคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อพิจารณาผลการตัดสินใจ ซึ่งมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณ และเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79	แสดงว่า มีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59	แสดงว่า มีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	แสดงว่า มีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	แสดงว่า มีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	แสดงว่า มีความคิดเห็นหรือความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 5 ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะมี 1 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้
 ขั้นที่ 1 ขอความร่วมมือจากผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยอธิบายและชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม และวิธีการเก็บข้อมูลแก่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายบุคคล ตลอดจนถึงการรับแบบสอบถามกลับคืนด้วยตนเอง

ขั้นที่ 2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาตรวจดูความสมบูรณ์ในแต่ละข้อ และนับจำนวนแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ถ้าพบว่าแบบสอบถามชุดใดผู้ตอบแบบสอบถามทำ ไม่ครบทุกข้อ ก็จะทำการเก็บเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลครบ 400 ชุดแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลแบบสอบถามไปวิเคราะห์ตามวิธีทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติความถี่และร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ (อภิรักษ์ จันตะนี, 2539 : 185-200)

1. ค่าความถี่และ ค่าร้อยละ (Frequency and percentage) เพื่อใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

2. ค่าเฉลี่ยตัวอย่าง (Sample mean) เพื่อใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ด้านความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน และตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้อธิบายค่า ของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน และตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน

4. การทดสอบสมมติฐานด้วย t-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม และปัจจัยที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ แตกต่างกัน

5. การทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA : F-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล กับ ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ และระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม และปัจจัยที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่ามากกว่า 0.05 มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ไม่แตกต่างกัน

6. การทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล กับ พฤติกรรมที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้วย χ^2 : test of Independent โดยได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบมีค่าน้อยกว่า 0.05 หรือ “ไม่เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า สัมพันธ์กัน หรือ ส่งผลต่อกัน แสดงว่า ปัจจัยส่วนบุคคล มีผลต่อ พฤติกรรมที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แต่ถ้าผลการทดสอบ มีค่ามากกว่า 0.05 หรือ “เป็นอิสระต่อกัน” หมายความว่า ไม่สัมพันธ์กัน หรือ ไม่ส่งผลต่อกัน แสดงว่า ปัจจัย ส่วนบุคคล ไม่มีผลต่อ พฤติกรรมที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

7. การทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง “ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอินกับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ” ซึ่งเป็นการวัดความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นกับ

ระดับความพึงพอใจ โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งถ้าค่าน้อยกว่า 0.05 ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่ถ้าค่ามากกว่า 0.05 มีเกณฑ์การวัดระดับความสัมพันธ์ (Correlation) ตามเกณฑ์ของ รศ.ดร. อภินันท์ จันตะนี (2549 : 7) ซึ่งได้ใช้กับทิศทางบวก และทิศทางลบ ดังนี้

ค่าสหสัมพันธ์	0.01 - 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก
ค่าสหสัมพันธ์	0.21 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ค่าสหสัมพันธ์	0.41 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ค่าสหสัมพันธ์	0.61 - 0.75	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ค่าสหสัมพันธ์	0.76 - 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ค่าสหสัมพันธ์	0.91 - 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน 3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว 6) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรม ที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน 7) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน โดยวิธีการเก็บข้อมูล คือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 400 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอและอภิปรายผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของตาราง ประกอบด้วย 8 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

ตอนที่ 7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

ตอนที่ 8 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเทศที่พักอาศัย และภูมิลำเนา(คนไทย) ภูมิลำเนา(คนต่างชาติ) แสดงเป็นค่าความถี่และร้อยละ รายละเอียดแสดงตาม ตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความถี่ และร้อยละ ของปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว พระราชวังบางปะอิน

ประกอบด้วย เพศ อายุ สัญชาติ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเทศที่ พักอาศัย และภูมิลำเนา(คนไทย) ภูมิลำเนา(คนต่างชาติ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของ นักท่องเที่ยว	ชาวไทย	ร้อยละ 100.00	ชาวต่างชาติ	ร้อยละ 100.00
	จำนวน (200คน)		จำนวน (200คน)	
เพศ				
ชาย	88	44.00	102	51.00
หญิง	112	56.00	98	49.00
อายุ				
ไม่เกิน25 ปี	82	41.00	44	22.00
25 – 35 ปี	70	35.00	97	48.50
36 – 45 ปี	34	17.00	39	19.50
45 ปีขึ้นไป	14	7.00	20	10.00
สัญชาติ	200	100	200	100
สถานภาพสมรส				
โสด	124	62.00	103	51.50
สมรส	60	30.00	89	44.50
หม้าย/หย่าร้าง	16	8.00	8	4.00
การศึกษา				
มัธยมศึกษา	9	4.50		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	26	13.00	26	13.00
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	25	12.50	8	4.00
ปริญญาตรี	122	61.00	146	73.00
สูงกว่าปริญญาตรี	18	9.00	20	10.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของ นักท่องเที่ยว	ชาวไทย จำนวน (200คน)	ร้อยละ 100.00	ชาวต่างชาติ จำนวน (200คน)	ร้อยละ 100.00
อาชีพ				
นักเรียน/นักศึกษา	60	30.00	14	7.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	13.00	33	16.50
ธุรกิจส่วนตัว	46	23.00	54	27.00
รับจ้างทั่วไป	22	11.00	86	43.00
ทำงานบริษัท/โรงงาน	36	18.00	13	6.50
อื่นๆโปรดระบุ	10	5.00		
รายได้				
1,000-9,000 บาท	81	40.50	17	8.50
9,001-20,000 บาท	83	41.50	23	11.50
20,001-40,000 บาท	30	15.00	70	35.00
40,001 บาท ขึ้นไป	6	3.00	90	45.00
ประเทศที่พักอาศัย				
ประเทศไทย	200	100.00	32	16.00
ต่างประเทศ			168	84.00
ภูมิลำเนา (ประเทศไทย)				
ภาคกลาง	156	78.00		
ภาคเหนือ	15	7.50		
ภาคใต้	7	3.50		
ภาคตะวันออก	11	5.50		
ภาคตะวันตก	3	1.50		
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	8	4.00		
ภูมิลำเนา (ต่างประเทศ)				
เอเชีย			114.00	57.00
อเมริกา			21.00	10.50
ยุโรป			56.00	28.00
ออสเตรเลีย			9.00	4.50
แอฟริกา				

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีอายุไม่เกิน 25 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 มีสัญชาติไทย จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 124 คิดเป็นร้อยละ 62.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 เป็นนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 9,001-20,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลางจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 และนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 51.00 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีสัญชาติต่างชาติ จำนวน 200 คิดเป็นร้อยละ 100.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.50 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 73.00 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 มีภูมิลำเนา อยู่เอเชียจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอินประกอบด้วย เหตุผลที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน วิธีการเดินทางมายัง พระราชวังบางปะอิน จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ของท่านใช้ระยะเวลาประมาณเท่าไร ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้ใช้จ่ายเท่าใด ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อใด โดยหาค่าจำนวนและร้อยละรายละเอียดแสดงตามตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละการวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน	ชาวไทย		ชาวต่างชาติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	(200คน)	100.00	(200คน)	100.00
เหตุผลที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน				
เพื่อพักผ่อน	100	50.00	94	47.00
เพื่อศึกษาประวัติศาสตร์	41	20.50	31	15.50
ชมภูมิทัศน์	41	20.50	57	28.50
เพื่อศึกษาสถาปัตยกรรม	18	9.00	18	9.00

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน	ชาวไทย	ร้อยละ 100.00	ชาวต่างชาติ	ร้อยละ 100.00
	จำนวน (200คน)		จำนวน (200คน)	
วิธีการเดินทางมายัง พระราชวังบางปะอิน				
รถจักรยานยนต์	9	4.50	10	5.00
รถยนต์ส่วนตัว	109	54.50	36	18.00
รถตู้	23	11.50	11	5.50
รถประจำทาง	24	12.00	44	22.00
รถไฟ	19	9.50	32	16.00
รถนำเที่ยว	16	8.00	67	33.50
จำนวนสมาชิกที่เดินทางมาเที่ยวชมในครั้งนี้				
คนเดียว	20	10.00	11	5.50
2 - 5 คน	130	65.00	59	29.50
6 - 12 คน	23	11.50	26	13.00
เป็นหมู่คณะ	27	13.50	104	52.00
เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน				
ครึ่งชั่วโมง	8	4.00	6	3.00
1-2 ชั่วโมง	85	42.50	88	44.00
2-3 ชั่วโมง	72	36.00	89	44.50
มากกว่า 3 ชั่วโมง	35	17.50	17	8.50
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้				
ไม่เกิน 100 บาท	15	7.50	23	11.50
101-500 บาท	95	47.50	58	29.00
501-1,000 บาท	65	32.50	73	36.50
มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไป	25	12.50	46	23.00

ตาราง 3 (ต่อ)

พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน	ชาวไทย	ร้อยละ 100.00	ชาวต่างชาติ	ร้อยละ 100.00
	จำนวน (200คน)		จำนวน (200คน)	
ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อ การประชาสัมพันธ์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	40	20.00	74	37.00
เอกสารการท่องเที่ยว/แผ่นพับ/ หนังสือพิมพ์	39	19.50	27	13.50
อินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุ	15	7.50	36	18.00
สถานศึกษา/หน่วยงาน/บริษัททัวร์	29	14.50	41	20.50
ครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ	77	38.50	22	11.00

จากตาราง3 พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอินประกอบด้วย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เพื่อพักผ่อน จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ50.00 การเดินทางมายัง พระราชวังบางปะอินโดยรถยนต์ส่วนตัว จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้นี้ 2-5 คน จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอินครั้งนี้ 101-500 บาท จำนวน 95 คนคิดเป็นร้อยละ 47.50 การทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ จำนวน 77 คนคิดเป็นร้อยละ 38.50 และนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เพื่อพักผ่อน จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 การเดินทางมายัง พระราชวังบางปะอินโดย รถนำเที่ยว จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้นี้ มาเป็นหมู่คณะ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใช้เวลา 2-3 ชั่วโมง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้ 501-1,000 บาท จำนวน 73 คนคิดเป็นร้อยละ 36.50 การทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากการประชาสัมพันธ์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจำนวน 74 คนคิดเป็นร้อยละ 37.00

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน

ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอินประกอบด้วย ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้ง โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรายละเอียดตามตาราง 4 – 7

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี	3.99	0.75	มาก
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.96	0.73	มาก
1.3 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ดี	3.84	0.72	มาก
1.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับงาน	3.92	0.73	มาก
1.5 เจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	3.85	0.86	มาก
รวม	3.91	0.76	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$ และ S.D. = 0.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ และ S.D. = 0.75) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$ และ S.D. = 0.73) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$ และ S.D. = 0.73) เจ้าหน้าที่บริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$ และ S.D. = 0.86) เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$ และ S.D. = 0.72) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีการให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาเที่ยวชมเพียงพอ	3.93	0.84	มาก
มีการระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม	3.91	0.85	มาก
มีการลดราคาหรือราคาพิเศษกับผู้มาเข้าชมเป็นหมู่คณะ	3.82	0.82	มาก
มีป้ายบอกเส้นทางภายใน และบอกประวัติต่างๆเข้าใจง่าย	3.90	0.77	มาก
มีการจัดทำแผ่นพับแจกเพื่อบอกรายละเอียดและประวัติ	3.89	0.82	มาก
รวม	3.89	0.82	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$ และ S.D. = 0.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาเที่ยวชมเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$ และ S.D. = 0.84) มีการระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$ และ S.D. = 0.85) มีป้ายบอกเส้นทางภายใน และบอกประวัติต่างๆเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$ และ S.D. = 0.77) มีการจัดทำแผ่นพับแจกเพื่อบอกรายละเอียดและประวัติ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$ และ S.D. = 0.82) มีการลดราคาหรือราคาพิเศษกับผู้มาเข้าชมเป็นหมู่คณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$ และ S.D. = 0.82) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านอำนวยความสะดวก

ด้านอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อเข้าชม	3.91	0.84	มาก
มีอุปกรณ์ให้ข้อมูลการบรรยายที่ทันสมัย	3.84	0.83	มาก
มีเจ้าหน้าที่แนะนำเยี่ยมชมและบรรยายข้อมูลต่างๆ	3.78	0.79	มาก
จำนวนห้องน้ำ/สุขาที่จัดไว้บริการมีเพียงพอ	3.80	0.83	มาก
มีรถนำชมภายในสถานที่	3.79	0.84	มาก
มีการจัดเส้นทางเดินชมสำหรับคนพิการ	3.78	0.85	มาก
รวม	3.82	0.83	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$ และ S.D. = 0.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อเข้าชม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$ และ S.D. = 0.84) มีอุปกรณ์ให้ข้อมูลการบรรยายที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$ และ S.D. = 0.83) จำนวนห้องน้ำ/สุขาที่จัดไว้บริการมีเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$ และ S.D. = 0.83) มีรถนำชมภายในสถานที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$ และ S.D. = 0.84) มีการจัดเส้นทางเดินชมสำหรับคนพิการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$ และ S.D. = 0.85) มีเจ้าหน้าที่แนะนำเยี่ยมชมและบรรยายข้อมูลต่างๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$ และ S.D. = 0.79) ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านทำเลที่ตั้ง

ด้านทำเลที่ตั้ง	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวกคั่นหาง่าย	3.99	0.82	มาก
มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย	3.99	0.80	มาก
มีการจัดภูมิทัศน์เหมาะสม บรรยากาศมีความร่มรื่นสวยงาม	3.99	0.77	มาก
มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน	3.81	0.84	มาก
รวม	3.95	0.81	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านทำเลที่ตั้ง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$ และ $S.D. = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ และ $S.D. = 0.84$) มีสถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวกคั่นหาง่าย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ และ $S.D. = 0.82$) มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ และ $S.D. = 0.80$) มีการจัดภูมิทัศน์เหมาะสม บรรยากาศมีความร่มรื่นสวยงาม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ และ $S.D. = 0.77$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ประกอบด้วย ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมการให้บริการ โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รายละเอียดแสดงตามตาราง 8 - 11

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนการให้บริการ

ด้านการวางแผนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มีการจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียงเหมาะสม	4.07	0.75	มาก
มีการจัดทางเดินเพื่อชม โบราณสถานอย่างทั่วถึง	4.00	0.76	มาก
มีการแบ่งแยกโบราณวัตถุเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน	3.95	0.74	มาก
มีการวางแผนผังตั้งป้ายแสดงความเป็นมาของ โบราณวัตถุและ โบราณสถานอย่างเหมาะสมชัดเจน	3.95	0.70	มาก
มีการจัดตั้งป้ายแสดงแผนผังและเส้นทางภายในพระราชวัง	4.00	0.77	มาก
มีการวางแผนจัดภูมิทัศน์ในพระราชวังอย่างเหมาะสมและ สวยงาม	3.98	0.81	มาก
รวม	3.99	0.63	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.99$ และ S.D. = 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียงเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$ และ S.D. =0.75) มีการจัดตั้งป้ายแสดงแผนผังและเส้นทางภายในพระราชวัง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ และ S.D. =0.77) มีการจัดทางเดินเพื่อชมโบราณสถานอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$ และ S.D. =0.76) มีการวางแผนจัดภูมิทัศน์ใน

พระราชวังอย่างเหมาะสม และสวยงาม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.98$ และ $S.D.=0.81$) มีการแบ่งแยกโบราณวัตถุเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.95$ และ $S.D. = 0.74$) มีการวางแผนผังตั้งป้ายแสดงความเป็นมาของโบราณวัตถุและโบราณสถานอย่างเหมาะสมชัดเจน ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.95$ และ $S.D. = 0.70$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร

ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มีการแบ่งหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม	3.95	0.82	มาก
มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการเข้าเที่ยวชม	3.95	0.78	มาก
มีเจ้าหน้าที่บรรยายข้อมูลประกอบประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุและโบราณสถานในแต่ละพื้นที่อย่างเหมาะสมชัดเจน	3.86	0.77	มาก
มีการจัดแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน	3.86	0.75	มาก
เจ้าหน้าที่มีการเตรียมพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ	3.84	0.83	มาก
รวม	3.89	0.79	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=$ และ $S.D. =$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการแบ่งหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.95$ และ $S.D. =0.82$) มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการเข้าเที่ยวชม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.95$ และ $S.D. =0.78$) มีเจ้าหน้าที่บรรยายข้อมูลประกอบประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุและโบราณสถานในแต่ละพื้นที่อย่างเหมาะสมชัดเจน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}= 3.86$ และ $S.D. =0.77$) มีการจัดแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่อย่าง

ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$ และ S.D. =0.75) เจ้าหน้าที่ที่มีการเตรียมพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$ และ S.D. =0.83) ตามลำดับ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการจงใจมาใช้บริการ

ด้านการจงใจมาใช้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มีโบราณสถานให้เลือกชมภายในพระราชวังจำนวนมาก	4.04	0.78	มาก
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆน่าสนใจและดึงดูดใจ	3.94	0.83	มาก
มีการออกแบบภายในพระราชวังที่เป็นเอกลักษณ์	3.96	0.77	มาก
มีการจัดกิจกรรมพิเศษในวันสำคัญต่างๆตามเทศกาล	3.80	0.82	มาก
มีบริการเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าชม เช่น ให้เยี่ยมชม มีการจัดเส้นทางพิเศษสำหรับคนพิการ และมีรถนำชมในบริเวณพระราชวัง	3.71	0.99	มาก
รวม	3.89	0.84	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน ด้านด้านการจงใจมาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$ และ S.D. = 0.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า มีโบราณสถานให้เลือกชมภายในพระราชวังจำนวนมาก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$ และ S.D. = 0.78) มีการออกแบบภายในพระราชวังที่เป็นเอกลักษณ์ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$ และ S.D. = 0.77) มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆน่าสนใจและดึงดูดใจ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$ และ S.D. = 0.83) มีการจัดกิจกรรมพิเศษในวันสำคัญต่างๆตามเทศกาล มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$ และ S.D. = 0.82) มีบริการเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าชม เช่น ให้เยี่ยมชม มีการจัดเส้นทางพิเศษสำหรับคนพิการ และมีรถนำชมในบริเวณพระราชวัง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$ และ S.D. = 0.99) ตามลำดับ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม
ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านควบคุมคุณภาพการบริการ

ด้านควบคุมคุณภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
มีการกำหนดการแต่งกายให้สุภาพก่อนเข้าชมภายในพระราชวัง	4.17	0.79	มาก
กรณีเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพสามารถร้องเรียนได้	4.12	0.76	มาก
มีการติดป้ายแสดง ห้ามถ่ายรูปอย่างชัดเจน	4.06	0.77	มาก
มีกล่องรับข้อเสนอแนะของผู้เข้าชม	3.99	0.83	มาก
มีพนักงานรักษาความปลอดภัยในพระราชวัง	4.01	0.88	มาก
รวม	4.07	0.8	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านควบคุมคุณภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$ และ $S.D. = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า มีการกำหนดการแต่งกายให้สุภาพก่อนเข้าชมภายในพระราชวัง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$ และ $S.D. = 0.79$) กรณีเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพสามารถร้องเรียนได้ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$ และ $S.D. = 0.76$) มีการติดป้ายแสดง ห้ามถ่ายรูปอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$ และ $S.D. = 0.77$) มีพนักงานรักษาความปลอดภัยในพระราชวัง มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$ และ $S.D. = 0.88$) มีกล่องรับข้อเสนอแนะของผู้เข้าชม มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$ และ $S.D. = 0.83$) ตามลำดับ

**ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน
จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล**

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลรายละเอียดแสดงในตาราง 12 - 28 มีสมมติฐาน เพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แตกต่างกัน

เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของนักท่องเที่ยว รายละเอียดแสดงตามตาราง 12 - 28

ตาราง 12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 190)		หญิง (n = 210)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.96	0.67	3.89	0.69	0.99	0.32
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.00	0.98	3.86	0.78	1.57	0.12
ด้านอำนวยความสะดวก	3.94	0.64	3.82	0.69	1.84	0.07
ด้านทำเลที่ตั้ง	4.11	0.68	4.03	0.69	1.04	0.30
รวม	4.00	0.47	3.86	0.51	1.78	0.08

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้งไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม
พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.428	3	0.5	1.029	0.379
	ภายในกลุ่ม	183.2	396	0.5		
	รวม	184.6	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.884	3	1.3	1.67	0.173
	ภายในกลุ่ม	307	396	0.8		
	รวม	310.9	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.728	3	0.9	2.043	0.107
	ภายในกลุ่ม	176.3	396	0.4		
	รวม	179	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	0.314	3	0.1	0.22	0.883
	ภายในกลุ่ม	188.9	396	0.5		
	รวม	189.2	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.439	3	0.5	1.987	0.115
	ภายในกลุ่ม	95.621	396	0.2		
	รวม	97.060	399			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม
พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามสัญชาติ

ระดับความพึงพอใจ	สัญชาติ				t	Sig.
	ไทย		ต่างชาติ			
	(n = 200)		(n = 200)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.89	3.89	3.96	0.69	-1.10	0.27
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.95	0.77	3.91	0.99	0.51	0.61
ด้านอำนวยความสะดวก	3.81	0.70	3.95	0.63	-2.17	0.03*
ด้านทำเลที่ตั้ง	4.07	0.71	4.07	0.67	0.07	0.94
รวม	3.88	0.51	3.93	0.48	-1.05	0.29

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีสัญชาติแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า สัญชาติแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.067	2	0.033	0.072	0.931
	ภายในกลุ่ม	184.531	397	0.465		
	รวม	184.597	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.209	2	0.104	0.133	0.875
	ภายในกลุ่ม	310.689	397	0.783		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.431	2	0.216	0.48	0.619
	ภายในกลุ่ม	178.566	397	0.45		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	0.805	2	0.403	0.848	0.429
	ภายในกลุ่ม	188.372	397	0.474		
	รวม	189.178	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.333	2	0.166	0.683	0.506
	ภายในกลุ่ม	96.728	397	0.244		
	รวม	97.060	399			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม
พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.995	4	0.249	0.535	0.710
	ภายในกลุ่ม	183.603	395	0.465		
	รวม	184.598	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.233	4	0.808	1.038	0.387
	ภายในกลุ่ม	307.664	395	0.779		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.639	4	0.410	0.912	0.457
	ภายในกลุ่ม	177.359	395	0.449		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	1.633	4	0.408	0.86	0.488
	ภายในกลุ่ม	187.545	395	0.475		
	รวม	189.178	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.982	4	0.245	1.009	0.402
	ภายในกลุ่ม	96.078	395	0.243		
	รวม	97.060	399			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6.686	5	1.337	2.961	0.012*
	ภายในกลุ่ม	177.912	394	0.452		
	รวม	184.598	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.245	5	0.649	0.831	0.528
	ภายในกลุ่ม	307.653	394	0.781		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.549	5	1.510	3.471	0.004*
	ภายในกลุ่ม	171.448	394	0.435		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	6.405	5	1.281	2.762	0.018*
	ภายในกลุ่ม	182.772	394	0.464		
	รวม	189.178	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.3	5	860	3.653	0.003*
	ภายในกลุ่ม	92.76	394	0.235		
	รวม	97.060				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า อาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง และภาพรวมระดับความพึงพอใจ แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 18-20 ต่อไปนี้

ตาราง 18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวัง
บางปะอิน เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้าน การบริการของ
เจ้าหน้าที่กับ อาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ทำงาน บริษัท/ โรงงาน	อื่นๆโปรด ระบุ
ด้านการวางแผนให้บริการ						
นักเรียน/นักศึกษา				.2899*	.2715*	
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ						
ธุรกิจส่วนตัว	.2368*					
รับจ้างทั่วไป						
ทำงานบริษัท/โรงงาน						
อื่นๆ โปรดระบุ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป(.2899) และมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ ทำงานบริษัท/โรงงาน(.2715) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับความพึงพอใจมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา (.2368)

ตาราง 19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านอำนวยความสะดวกกับ อาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ทำงาน บริษัท/ โรงงาน	อื่นๆโปรด ระบุ
ด้านการวางแผนให้บริการ						
นักเรียน/นักศึกษา						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	.4157*		.2208*			
ธุรกิจส่วนตัว						
รับจ้างทั่วไป	.3186*					
ทำงานบริษัท/โรงงาน						
อื่นๆโปรดระบุ	.4649*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านอำนวยความสะดวก มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา (.4157) และมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว (.2208) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา(.3186) และ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพทำงานบริษัท/โรงงาน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา(.2832) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพอื่นๆโปรดระบุ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา (.4649)

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านทำต้งกับ อาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ทำงาน บริษัท/ โรงงาน	อื่นๆ โปรด ระบุ
ด้านการวางแผนให้บริการ						
นักเรียน/นักศึกษา						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	.3793*		.2212*			.3122*
ธุรกิจส่วนตัว						
รับจ้างทั่วไป						
ทำงานบริษัท/โรงงาน	.3122*					
อื่นๆ โปรดระบุ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านอำนวยความสะดวก มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา(.3793)และมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว (.2212)และมากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ อื่นๆ โปรดระบุ (.3122) และ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพทำงานบริษัท/โรงงาน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา (.3122)

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามรายได้

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4.488	3	1.496	3.289	0.021*
	ภายในกลุ่ม	180.11	396	0.455		
	รวม	184.598	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.272	3	1.424	1.839	0.14
	ภายในกลุ่ม	306.626	396	0.774		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	6.234	3	2.078	4.763	0.003*
	ภายในกลุ่ม	172.764	396	0.436		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2.755	3	0.918	1.951	0.121
	ภายในกลุ่ม	186.423	396	0.471		
	รวม	189.178	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.602	3	0.867	3.636	0.013*
	ภายในกลุ่ม	94.458	396	0.239		
	รวม	97.060	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า รายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก

ความสะอาด และภาพรวมระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 22-24 ต่อไปนี้

ตาราง 22 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับรายได้

รายได้	1,000-9,000 บาท	9,001-20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่				
1,000-9,000 บาท				
9,001-20,000 บาท	.1891*			
20,001-40,000 บาท	.2751*			
40,001 บาท ขึ้นไป	.2447*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 9001-20000 บาท มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 1000-9000 บาท (.1891) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 20001-40000 บาท มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 1000-9000 บาท (.2751) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 40001 บาท ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 1000-9000 บาท (.2447)

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่างด้านอำนาจความสะอาดที่กับรายได้

รายได้	1,000-9000 บาท	9,001-20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ด้านอำนาจความสะอาด				
1,000-9,000 บาท				
9,001-20,000 บาท	.2613*			
20,001-40,000 บาท	.3267*			
40,001 บาท ขึ้นไป	.2638*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 9001-20000 บาท มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านอำนาจความสะอาด มากกว่า ผู้มาเข้าชม ที่มีรายได้ 1000-9000 บาท (.2613) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 20001-40000 บาท มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 1000-9000 บาท(.3267) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 40001 บาท ขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 1000-9000 บาท (.2638)

ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามประเทศที่พำนักอาศัยปัจจุบัน

ระดับความพึงพอใจ	ประเทศที่พำนักอาศัยปัจจุบัน				t	Sig.
	ไทย (n = 232)		ต่างชาติ (n = 168)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	3.84	0.67	4.03	0.69	-2.71	0.01*
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.91	0.76	3.95	1.03	-0.36	0.72
ด้านอำนวยความสะดวก	3.78	0.69	4.01	0.61	-3.30	0.00*
ด้านทำเลที่ตั้ง	4.03	0.70	4.11	0.67	-1.13	0.26
รวม	3.84	0.51	3.99	0.45	-2.75	0.00*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีประเทศที่พำนักอาศัยปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ประเทศที่พำนักอาศัยปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิลำเนา(ประเทศไทย)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5.583	5	1.117	2.555	0.029*
	ภายในกลุ่ม	84.772	194	0.437		
	รวม	90.355	199			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.690	5	0.738	1.258	0.284
	ภายในกลุ่ม	113.810	194	0.587		
	รวม	117.500	199			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.190	5	1.438	3.093	0.010*
	ภายในกลุ่ม	90.205	194	.465		
	รวม	97.395	199			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	3.271	5	0.654	1.326	0.255
	ภายในกลุ่ม	95.749	194	0.494		
	รวม	99.020	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.578	5	0.716	2.895	0.015*
	ภายในกลุ่ม	47.946	194	0.247		
	รวม	51.523	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิลำเนา(ประเทศไทย)แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ภูมิลำเนา(ประเทศไทย)แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 26-27 ต่อไปนี้

ตาราง 26 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่างด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับภูมิภาค(ประเทศไทย)

ภูมิภาค(ประเทศไทย)	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่						
ภาคกลาง						.4840*
ภาคเหนือ	.4744*					.9583*
ภาคใต้						
ภาคตะวันออก						.6250*
ภาคตะวันตก						
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

n = 200 (นักท่องเที่ยวชาวไทย)

จากตาราง 26 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีภูมิภาค(ประเทศไทย) ภาคกลาง มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ(.4840) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาค ภาคเหนือ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาค ภาคกลาง (.4744) มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (.9583) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาค ภาคตะวันออก มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (0.625)

ตาราง 27 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่างด้านอำนาจความเสถอกกับ ภูมิภาค(ประเทศไทย)

ภูมิภาค(ประเทศไทย)	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
ด้านอำนาจความเสถอก						
ภาคกลาง				.4761*		.7147*
ภาคเหนือ				.7030*		.9417*
ภาคใต้						.7321*
ภาคตะวันออก						
ภาคตะวันตก						
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

n = 200 (นักท่องเที่ยวชาวไทย)

จากตาราง 27 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีภูมิภาค(ประเทศไทย) ภาคกลาง มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านอำนาจความเสถอก มากกว่า (.4761) มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาคภาคตะวันออก มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาค ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (.7147) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาค ภาคเหนือ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาคภาคตะวันออก(.7030) มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ(.9417) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาค ภาคใต้ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (.7321)

ตาราง 28 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิลำเนา(ต่างประเทศ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.043	3	0.348	0.736	0.532
	ภายในกลุ่ม	92.637	196	0.473		
	รวม	93.680	199			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.568	3	0.189	0.193	0.901
	ภายในกลุ่ม	192.627	196	0.983		
	รวม	193.195	199			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.198	3	0.066	0.163	0.921
	ภายในกลุ่ม	79.302	196	0.405		
	รวม	79.500	199			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	0.415	3	0.138	0.302	0.824
	ภายในกลุ่ม	89.740	196	0.458		
	รวม	90.155	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.472	3	0.157	0.688	0.560
	ภายในกลุ่ม	44.799	196	0.229		
	รวม	45.271	199			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ภูมิลำเนา (ต่างประเทศ) แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม รายละเอียดแสดงในตาราง 29 - 41 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม รายละเอียดแสดงตามตาราง 29 – 41

ตาราง 29 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามเพศ

ระดับความคิดเห็น	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 190)		หญิง (n = 210)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการวางแผนให้บริการ	4.09	0.68	4.08	0.61	0.29	0.77
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	3.92	0.67	3.86	0.69	0.86	0.39
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	3.84	0.71	3.95	0.68	-1.59	0.11
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	4.12	0.68	4.03	0.69	1.20	0.23
รวม	3.96	0.48	3.95	0.48	0.26	0.79

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยว
ที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามอายุ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.270	3	0.757	1.863	0.135
	ภายในกลุ่ม	160.840	396	0.406		
	รวม	163.110	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.753	3	0.584	1.265	0.286
	ภายในกลุ่ม	182.957	396	0.462		
	รวม	184.710	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.939	3	0.313	0.648	0.584
	ภายในกลุ่ม	191.061	396	0.482		
	รวม	192.000	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.481	3	0.494	1.054	0.368
	ภายในกลุ่ม	185.416	396	0.468		
	รวม	186.898	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.528	3	0.509	2.231	0.084
	ภายในกลุ่ม	90.419	396	0.228		
	รวม	91.947	399			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 31 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามสัญชาติ

ระดับความคิดเห็น	สัญชาติ				t	Sig.
	ไทย (n = 200)		ต่างชาติ (n = 200)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการวางแผนให้บริการ	4.04	0.68	4.13	0.60	-1.41	0.16
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	3.85	0.74	3.93	0.61	-1.18	0.24
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	3.87	0.73	3.93	0.65	-0.86	0.39
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	4.12	0.70	4.03	0.6	1.24	0.21
รวม	3.94	0.52	3.99	0.48	-0.93	0.35

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 32 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยว
ที่มาเที่ยวชม ราชอาณาจักรบางปะอิน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.614	2	0.307	0.750	0.473
	ภายในกลุ่ม	162.496	397	0.409		
	รวม	163.110	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.473	2	0.237	0.510	0.601
	ภายในกลุ่ม	184.237	397	0.464		
	รวม	184.710	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.823	2	0.912	1.903	0.151
	ภายในกลุ่ม	190.177	397	0.479		
	รวม	192.000	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.417	2	1.209	2.601	0.075
	ภายในกลุ่ม	184.480	397	0.465		
	รวม	186.897	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.256	2	0.128	0.554	0.575
	ภายในกลุ่ม	91.691	397	0.231		
	รวม	91.947	399			

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยว
ที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.318	4	0.579	1.423	0.225
	ภายในกลุ่ม	160.792	395	0.407		
	รวม	163.110	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.868	4	0.717	1.557	0.185
	ภายในกลุ่ม	181.842	395	0.460		
	รวม	184.710	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.273	4	0.568	1.183	0.318
	ภายในกลุ่ม	189.727	395	0.480		
	รวม	192.000	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.408	4	0.352	0.750	0.559
	ภายในกลุ่ม	185.489	395	0.470		
	รวม	186.898	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.372	4	0.343	1.496	0.203
	ภายในกลุ่ม	90.575	395	0.229		
	รวม	91.947	399			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 34 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของ นักท่องเที่ยว
ที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามอาชีพ

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.730	5	1.746	4.456	0.001*
	ภายในกลุ่ม	154.380	394	0.392		
	รวม	163.110	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.693	5	1.139	2.506	0.030*
	ภายในกลุ่ม	179.017	394	0.454		
	รวม	184.710	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.468	5	0.694	1.449	0.206
	ภายในกลุ่ม	188.532	394	0.479		
	รวม	192.000	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.294	5	0.659	1.414	0.218
	ภายในกลุ่ม	183.603	394	0.466		
	รวม	186.897	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.776	5	0.755	3.375	0.005*
	ภายในกลุ่ม	88.171	394	0.224		
	รวม	91.947	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าอาชีพแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ และภาพรวมความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 33-34 ต่อไปนี้

ตาราง 35 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่างด้านการวางแผนให้บริการ กับ อาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ทำงาน บริษัท/ โรงงาน	อื่นๆ โปรด ระบุ
ด้านการวางแผนให้บริการ						
นักเรียน/นักศึกษา						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	.4469*					
ธุรกิจส่วนตัว	.2557*					
รับจ้างทั่วไป	.3331*					
ทำงานบริษัท/โรงงาน						
อื่นๆ โปรดระบุ	0.5757*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 35 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการวางแผน มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม นักเรียน/นักศึกษา (.4469) และ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา (.2557) และนักท่องเที่ยวนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา(.3331) และ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพอื่นๆ โปรดระบุมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา (0.5757)

ตาราง 36 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ กับ อาชีพ

อาชีพ	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง ทั่วไป	ทำงาน บริษัท/ โรงงาน	อื่นๆ โปรด ระบุ
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ						
นักเรียน/นักศึกษา						
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	.3820*			.2607*		
ธุรกิจส่วนตัว	.2473*					
รับจ้างทั่วไป	.					
ทำงานบริษัท/โรงงาน						
อื่นๆ โปรดระบุ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 36 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม นักเรียน/นักศึกษา (.3820) มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป (.2607) และ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา (.2473)

ตาราง 37 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของ นักท่องเที่ยว
ที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามรายได้

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.838	3	0.946	2.337	0.073
	ภายในกลุ่ม	160.272	396	0.405		
	รวม	163.110	399			
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.556	3	0.852	1.852	0.137
	ภายในกลุ่ม	182.154	396	0.460		
	รวม	184.710	399			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.825	3	0.942	1.971	0.118
	ภายในกลุ่ม	189.175	396	0.478		
	รวม	192.000	399			
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.958	3	1.319	2.856	0.037*
	ภายในกลุ่ม	182.939	396	0.462		
	รวม	186.898	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.767	3	0.589	2.587	0.053
	ภายในกลุ่ม	90.18	398	0.228		
	รวม	91.947	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า รายได้แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 36 ต่อไปนี้

ตาราง 38 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพบริการ กับ รายได้

รายได้	1,000-9,000 บาท	9,001-20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ				
1,000-9,000 บาท				
9,001-20,000 บาท	.1958*			
20,001-40,000 บาท	.2664*			
40,001 บาท ขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 9,001-20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีรายได้ 1,000-9,000 บาท (.1958) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้ 1,000-9,000 บาท (.2664)

ตาราง 39 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน

ระดับความคิดเห็น	ประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน				t	Sig.
	ไทย (n = 232)		ต่างชาติ (n = 168)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการวางแผนให้บริการ	4	0.66	4.20	0.59	-3.16	0.00*
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	3.83	0.72	3.96	0.61	-1.84	0.07
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	3.85	0.71	3.97	0.65	-1.73	0.09
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	4.06	0.70	4.09	0.65	-0.56	0.57
รวม	3.90	0.52	4.03	0.42	-2.53	0.12

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 3 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีประเทศที่พักอาศัยปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ แตกต่างกัน

ตาราง 40 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยว
ที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิลำเนา (ประเทศไทย)

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.073	5	1.015	2.273	0.049*
	ภายในกลุ่ม	86.607	194	0.446		
	รวม	91.680	199			
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.164	5	0.633	1.147	0.337
	ภายในกลุ่ม	107.031	194	0.552		
	รวม	110.195	199			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.040	5	0.408	0.757	0.582
	ภายในกลุ่ม	104.580	194	0.539		
	รวม	106.620	199			
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.588	5	0.318	0.650	0.662
	ภายในกลุ่ม	94.767	194	0.488		
	รวม	96.355	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.328	5	0.466	1.719	0.132
	ภายในกลุ่ม	52.533	194	0.271		
	รวม	54.861	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีภูมิลำเนา(ชาวไทย) แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ภูมิลำเนา(ชาวไทย) แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ

แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 41 ต่อไปนี้

ตาราง 41 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนให้บริการกับ ภูมิภาค (ประเทศไทย)

ภูมิภาค (ประเทศไทย)	ภาค กลาง	ภาค เหนือ	ภาค ใต้	ภาค ตะวันออก	ภาค ตะวันตก	ภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ
ด้านอำนาจความสะดวก						
ภาคกลาง						
ภาคเหนือ						
ภาคใต้	.5330*			.8442*		.9464*
ภาคตะวันออก						
ภาคตะวันตก						
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

n = 200 (นักท่องเที่ยวชาวไทย)

จากตาราง 41 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มีภูมิภาค(ประเทศไทย) ภาคใต้ มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยว ด้านการวางแผนให้บริการ มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มี ภูมิภาคกลาง (.5330) มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มี ภูมิภาคตะวันออก(.8442) มากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีภูมิภาค ตะวันออกเฉียงเหนือ (.9464)

ตาราง 42 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิลำเนา (ต่างประเทศ)

ระดับความคิดเห็น		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการวางแผนให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.358	3	1.119	3.261	0.023*
	ภายในกลุ่ม	67.262	196	0.343		
	รวม	70.620	199			
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.247	3	0.416	1.122	0.341
	ภายในกลุ่ม	72.628	196	0.371		
	รวม	73.875	199			
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.541	3	0.847	2.013	0.113
	ภายในกลุ่ม	82.479	196	0.421		
	รวม	85.020	199			
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.408	3	0.803	1.799	0.149
	ภายในกลุ่ม	87.412	196	0.446		
	รวม	89.820	199			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.467	3	0.489	2.706	0.047*
	ภายในกลุ่ม	35.420	196	0.181		
	รวม	36.887	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิลำเนา(ชาวต่างชาติ) แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า ภูมิลำเนา(ชาวต่างชาติ) แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ และภาพรวมความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 43 ต่อไปนี้

ตาราง 43 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่างด้านการวางแผนให้บริการกับ ภูมิภาค(ชาวต่างชาติ)

ภูมิภาค(ต่างประเทศ)	เอเชีย	อเมริกา	ยุโรป	ออสเตรเลีย
ด้านการวางแผนให้บริการ				
เอเชีย				
อเมริกา	.3546*			
ยุโรป	.2237*			
ออสเตรเลีย				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

n = 200 (นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ)

จากตาราง 43 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ที่มีภูมิภาค(ต่างประเทศ) อยู่ที่ทวีปอเมริกา มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยวการวางแผนให้บริการมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาคทวีปเอเชีย (.3546)และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาค ยุโรป มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ของนักท่องเที่ยว มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิภาคเอเชีย (.2237)

**ตอนที่ 7 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน
จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม**

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน รายละเอียดแสดงในตาราง 44 - 55 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตาม พฤติกรรม ที่มาเที่ยวชม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตาม พฤติกรรม ที่มาเที่ยวชม แตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม รายละเอียดแสดงในตาราง 44 – 55

**ตาราง 44 การทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน
จำแนกตาม เหตุผลในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน**

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.916	3	0.639	1.384	0.247
	ภายในกลุ่ม	182.682	396	0.461		
	รวม	184.598	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.458	3	0.819	1.052	0.371
	ภายในกลุ่ม	308.44	396	0.779		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.94	3	0.313	0.697	0.554
	ภายในกลุ่ม	178.057	396	0.45		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	2.871	3	0.957	2.034	0.109
	ภายในกลุ่ม	186.306	396	0.47		
	รวม	189.177	399			

ตาราง 44 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.635	3	0.212	0.869	0.457
	ภายในกลุ่ม	96.425	396	0.243		
	รวม	97.06	399			

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่านักท่องเที่ยว มีเหตุผลในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แตกต่างกันมี ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 45 การทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตาม วิธีการเดินทางมายัง พระราชวังบางปะอิน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	3.017	5	0.603	1.309	0.259
	ภายในกลุ่ม	181.580	394	0.461		
	รวม	184.598	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.836	5	0.367	0.468	0.800
	ภายในกลุ่ม	309.062	394	0.784		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.495	5	0.299	0.664	0.651
	ภายในกลุ่ม	177.503	394	0.451		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	0.329	5	0.066	0.137	0.984
	ภายในกลุ่ม	188.848	394	0.479		
	รวม	189.177	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.279	5	0.056	0.227	0.951
	ภายในกลุ่ม	96.782	394	0.246		
	รวม	97.060	399			

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีวิธีการเดินทางมายัง พระราชวังบางปะอิน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 46 การทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตาม จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.238	3	0.413	0.891	0.446
	ภายในกลุ่ม	183.359	396	0.463		
	รวม	184.598	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.815	3	0.272	0.347	0.791
	ภายในกลุ่ม	310.083	396	0.783		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.378	3	0.126	0.280	0.840
	ภายในกลุ่ม	178.619	396	0.451		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	0.270	3	0.090	0.189	0.904
	ภายในกลุ่ม	188.907	396	0.477		
	รวม	189.178	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.385	3	0.128	0.525	0.665
	ภายในกลุ่ม	96.676	396	0.244		
	รวม	97.060	399			

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีจำนวน

สมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 47 การทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน
จำแนกตาม เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.434	3	0.478	1.033	0.378
	ภายในกลุ่ม	183.163	396	0.463		
	รวม	184.598	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.194	3	0.398	0.509	0.676
	ภายในกลุ่ม	309.703	396	0.782		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.683	3	0.561	1.253	0.290
	ภายในกลุ่ม	177.315	396	0.448		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	1.233	3	0.411	0.866	0.459
	ภายในกลุ่ม	187.944	396	0.475		
	รวม	189.178	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.297	3	0.432	1.788	0.149
	ภายในกลุ่ม	95.763	396	0.242		
	รวม	97.06	399			

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีเวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 48 การทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน
จำแนกตาม ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	20.923	3	6.974	16.874	0.000*
	ภายในกลุ่ม	163.675	396	0.413		
	รวม	184.598	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.529	3	5.176	6.940	0.000*
	ภายในกลุ่ม	295.369	396	0.746		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.098	3	2.366	5.450	0.001*
	ภายในกลุ่ม	171.900	396	0.434		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	9.049	3	3.016	6.631	0.000*
	ภายในกลุ่ม	180.129	396	0.455		
	รวม	189.178	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.310	3	3.103	14.005	0.000*
	ภายในกลุ่ม	87.750	396	0.222		
	รวม	97.060	399			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

รายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 57-60 ต่อไปนี้จาก ตาราง 48 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า ($\alpha = 0.05$) ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอินครั้งนี้ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง และภาพรวมระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ตาราง 49 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางอิน ครั้งนี้

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้	ไม่เกิน 100 บาท	101-500 บาท	501-1,000 บาท	มากกว่า 1,000 บาทขึ้นไป
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่				
ไม่เกิน 100 บาท				
101-500 บาท				
501-1,000 บาท	.3375*	.3093*		
มากกว่า 1,000 บาทขึ้นไป	.6256*	.5974*	.2881*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 49 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางอินครั้งนี้ใช้จ่าย 501-1,000 บาทมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่ายไม่เกิน 100 บาท (.3375) มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย 101-500 บาท (.3093) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่ายมี ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไปและมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่ายไม่เกิน 100 บาท(.6256) มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย 101-500 บาท(.5974) และมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย 501-1,000 บาท (.2881)

ตาราง 50 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้	ไม่เกิน 100 บาท	101-500 บาท	501-1,000 บาท	มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไป
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
ไม่เกิน 100 บาท				
101-500 บาท				
501-1,000 บาท	.4462*	.3984*		
มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไป	.4003*	.3525*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 50 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้ใช้จ่าย 501-1,000 บาทมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่ายไม่เกิน 100 บาท (.4462) มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย 101-500 บาท (.3984) และนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไปและมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย ไม่เกิน 100 บาท (.4003) มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย 101-500 บาท (.3525)

ตาราง 51 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านอำนาจความสะดวกกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ครั้งนี้

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้	ไม่เกิน 100 บาท	101-500 บาท	501-1,000 บาท	มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไป
ด้านอำนาจความสะดวก				
ไม่เกิน 100 บาท				
101-500 บาท				
501-1,000 บาท	.3513*	.1657*		
มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไป	.4511*	.2655*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 51 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้ใช้จ่าย 501-1,000 บาทมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านอำนาจความสะดวก มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย ไม่เกิน 100 บาท (.3513) มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย 101-500 บาท (.1657) และ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่ายมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวมากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไปและมากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้ใช้จ่าย ไม่เกิน 100 บาท(.4511) และ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย 101-500 บาท (.2655)

ตาราง 52 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่างด้านทำเลที่ตั้งกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้

ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้	ไม่เกิน 100 บาท	101-500 บาท	501-1,000 บาท	มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไป
ด้านทำเลที่ตั้ง				
ไม่เกิน 100 บาท				
101-500 บาท				
501-1,000 บาท	.4252*	.2276*		
มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไป	.4622*	.2646*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากรายการ 52 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินครั้งนี้ใช้จ่าย 501-1,000 บาทมีระดับความพึงพอใจ ด้านทำเลที่ตั้ง และมากกว่า นักท่องเที่ยว ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย ไม่เกิน 100 บาท (.4252) และมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย 101-500 บาท (.2276) นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้ใช้จ่าย มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไปมี ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และมากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการ เดินทางมา ครั้งนี้ใช้จ่าย ไม่เกิน 100 บาท (.4622) และ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มี ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมา ครั้งนี้ใช้จ่าย 101-500 บาท (.2646)

ตาราง 53 การทดสอบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน
จำแนกตาม การทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6.379	4	1.595	3.534	0.008*
	ภายในกลุ่ม	178.219	395	0.451		
	รวม	184.598	399			
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.806	4	1.201	1.550	0.187
	ภายในกลุ่ม	306.092	395	0.775		
	รวม	310.898	399			
ด้านอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.093	4	1.273	2.892	0.022*
	ภายในกลุ่ม	173.904	395	0.440		
	รวม	178.998	399			
ด้านทำเลที่ตั้ง	ระหว่างกลุ่ม	1.596	4	0.399	0.840	0.500
	ภายในกลุ่ม	187.581	395	0.475		
	รวม	189.177	399			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.558	4	0.897	3.79	0.005*
	ภายในกลุ่ม	93.473	395	0.237		
	รวม	97.060	399			

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 2 ด้าน แสดงว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้งไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของ

เจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก และภาพรวมระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 62-63 ต่อไปนี้

ตาราง 54 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่กับ การทราบข้อมูลเกี่ยวกับพระราชวังบางปะอินจากสื่อ

	การ ประชาสัมพันธ์ จากการ ท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทย	เอกสารการ ท่องเที่ยว/แผ่น พับ/ หนังสือพิมพ์	อินเทอร์เน็ต/ โทรทัศน์/ วิทยุ	สถานศึกษา/ หน่วยงาน/ บริษัททัวร์	ครอบครัวพา มาเที่ยว/ เพื่อนแนะนำ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่					
การประชาสัมพันธ์					
จากการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย				.3757*	
เอกสารการ ท่องเที่ยว/แผ่นพับ/ หนังสือพิมพ์				.2688*	
อินเทอร์เน็ต/ โทรทัศน์/วิทยุ				.2751*	
สถานศึกษา/ หน่วยงาน/บริษัท ทัวร์					
ครอบครัวพามาเที่ยว/ เพื่อนแนะนำ					

ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 54 พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจาก การประชาสัมพันธ์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจาก สถานศึกษา/หน่วยงาน/บริษัททัวร์ (.3757) และมากกว่า

นักท่องเที่ยงที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจาก เอกสารการท่องเที่ยว/
แผ่นพับ/หนังสือพิมพ์ มากนักท่องเที่ยงที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอิน
จากสถานศึกษา/หน่วยงาน/บริษัททัวร์(.2688) และมากกว่านักท่องเที่ยงที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูล
เกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจาก อินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุ (.2751)

ตาราง 55 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure
ระหว่าง ด้านอำนวยความสะดวกกับการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อ

ท่านทราบข้อมูล เกี่ยวกับ พระราชวัง บางปะอินจากสื่อ	การ ประชาสัมพันธ์ จากการ ท่องเที่ยวแห่ง ประเทศไทย	เอกสารการ ท่องเที่ยว/ แผ่นพับ/ หนังสือพิมพ์	อินเทอร์เน็ต/ โทรทัศน์/ วิทยุ	สถานศึกษา/ หน่วยงาน/ บริษัททัวร์	ครอบครัวพามา เที่ยว/เพื่อน แนะนำ
ด้านอำนวยความสะดวก					
การประชาสัมพันธ์					
จากการท่องเที่ยว แห่งประเทศไทย					.2828*
เอกสารการ ท่องเที่ยว/แผ่นพับ/ หนังสือพิมพ์					
อินเทอร์เน็ต/ โทรทัศน์/วิทยุ					.2632*
สถานศึกษา/ หน่วยงาน/บริษัท ทัวร์					
ครอบครัวพามาเที่ยว/ เพื่อนแนะนำ					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 55 พบว่า นักท่องเที่ยงที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวัง
บางปะอินจาก การประชาสัมพันธ์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมีระดับความพึงพอใจของ

นักท่องเที่ยว ด้านอำนวยความสะดวก มากกว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับพระราชวังบางปะอินจาก ครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ(.2828) และมากกว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจาก อินเทอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุมาก นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจาก ครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ (.2632)

ตอนที่ 8 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน รายละเอียดแสดงในตาราง 64 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

H_1 : ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์กับระดับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

ตาราง 56 การทดสอบความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว			
	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านอำนวยความสะดวก	ด้านทำเลที่ตั้ง
ด้านการวางแผนให้บริการ	0.436*	0.331*	0.422*	0.414*
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ	0.381*	0.299*	0.442*	0.429*
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ	0.308*	0.316*	0.319*	0.418*
ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	0.330*	0.324*	0.408*	0.436*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 56 พบว่า ผลการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติ Correlation ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน

ด้านการวางแผนให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ในระดับปานกลางเท่ากับ 0.436 มีความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับต่ำเท่ากับ 0.331 มีความสัมพันธ์กับด้านอำนวยความสะดวกในระดับปานกลางเท่ากับ 0.422 และ มีความสัมพันธ์กับด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลางเท่ากับ 0.414

ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับปานด่ำเท่ากับ 0.381 มีความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับต่ำเท่ากับ 0.299 และมีความสัมพันธ์กับด้านอำนวยความสะดวกในระดับปานกลางเท่ากับ 0.442 มีความสัมพันธ์กับด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลางเท่ากับ 0.429

ด้านการจูงใจมาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับต่ำเท่ากับ 0.308 มีความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับต่ำเท่ากับ 0.316 มีความสัมพันธ์กับด้านอำนวยความสะดวกในระดับปานด่ำเท่ากับ 0.319 และมีความสัมพันธ์กับด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลางเท่ากับ 0.418

ด้านการควบคุมคุณภาพบริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับต่ำเท่ากับ 0.330 มีความสัมพันธ์กับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับต่ำเท่ากับ 0.324 มีความสัมพันธ์กับด้านอำนวยความสะดวกในระดับปานกลางเท่ากับ 0.408 และมีความสัมพันธ์กับด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลางเท่ากับ 0.436

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและ ชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน 3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน 4) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 5) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว 6) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรม ที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน 7) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำนวน 400 คน ซึ่งได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน ด้วยสถิติ t-test, F-test, LSD., Chi-Square (χ^2) และ Correlation ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นำเสนอเป็น 8 ส่วน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 25 ปี มีสัญชาติ ไทย สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นนักเรียน/นักศึกษา มีรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 9,001-20,000 บาท มีภูมิลำเนา อยู่ภาคกลาง และนักท่องเที่ยวต่างชาติ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 25-35 ปี มีสัญชาติต่างชาติ สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป ได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน 40,001บาทขึ้นไป มีภูมิลำเนา อยู่แถบเอเชีย

2. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เพื่อพักผ่อนการเดินทางโดย รถยนต์ส่วนตัว จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกัน 2-5 คน เวลาที่ใช้ในการ

เที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน 101-500 บาท มีการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอิน จากครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ และ นักท่องเที่ยวต่างชาติ มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เพื่อพักผ่อน การเดินทางมาโดย รถนำเที่ยว จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกัน มาเป็นหมู่คณะ เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใช้เวลา 2-3 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน 501-1,000 บาท การทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอิน จากการประชาสัมพันธ์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

3. ระดับความพึงพอใจนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน

4. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และ ด้านการควบคุมการให้บริการ ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม

5.1 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้งไม่แตกต่างกัน

5.2 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอายุ แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

5.3 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

5.4 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

5.5 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

5.6 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำดีง์แตกต่างกัน

5.7 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านทำดีง์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

5.8 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีประเทศที่พำอาศัยปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ดีง์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

5.9 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมินำเลา (ประเทศไทย) แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านทำดีง์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

5.10 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมินำเลา(ต่างประเทศ)แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ดีง์ ไม่แตกต่างกัน

6. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

6.1 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการของ พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6.2 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มี อายุแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6.3 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6.4 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มี สถานภาพ ต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6.5 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

6.6 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ แตกต่างกัน

6.7 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการควบคุมการให้บริการ แตกต่างกัน

6.8 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีประเทศที่พำนักอาศัยปัจจุบันแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการวางแผนให้บริการ แตกต่างกัน

6.9 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิลำเนา(ประเทศไทย) แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการวางแผนให้บริการ แตกต่างกัน

6.10 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมิลำเนา(ต่างประเทศ) แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการวางแผนให้บริการ แตกต่างกัน

7. ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

7.1 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีเหตุผลในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

7.2 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีวิธีการเดินทางมายัง พระราชวังบางปะอิน แตกต่าง กันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

7.3 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีจำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้ง นี้ แตกต่าง กันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

7.4 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มี เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเล ที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

7.5 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชมพระราชวังบาง ปะอินครั้งนี้ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกัน

7.6 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้งไม่แตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการบริการของ เจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

8. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มีต่อการ บริหารจัดการกับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ระดับความพึง พบว่าระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ ด้านการวางแผนให้บริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับปานกลาง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับต่ำด้านอำนวยความสะดวกใน ระดับปานกลางด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลาง ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการมีความสัมพันธ์กับ ระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับปานต่ำ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับต่ำ ด้านอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลาง ด้านการจูงใจมาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ

นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับต่ำ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับต่ำ ด้านอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลาง ด้านการควบคุมการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับต่ำ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับต่ำ ด้านอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

ผลการวิจัย พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่ผู้วิจัยได้นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. พฤติกรรมผู้มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอินพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน เพื่อพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540 : บทคัดย่อ) ประกาศิต ทองเจือเพชร (2544 : บทคัดย่อ) และสุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) เนื่องจากสภาพการทำงานและสังคมในปัจจุบัน ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน วิธีการหนึ่งซึ่งช่วยผ่อนคลายความเครียดได้ จึงเป็นการเดินทางมายัง สถานที่ท่องเที่ยวโดยรถยนต์ส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้อยู่ 2-5 คน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม 101-500 บาท การทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว จากครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ และส่วนนักท่องเที่ยวต่างชาติ มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม เพื่อพักผ่อน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จารุลักษณ์ งามลักษณ์ (2540 : บทคัดย่อ) ประกาศิต ทองเจือเพชร (2544 : บทคัดย่อ) และสุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) การเดินทางมายัง สถานที่ท่องเที่ยวโดย รถนำเที่ยว จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้อยู่ มาเป็นหมู่คณะ เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 2-3 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม ครั้งนี้อยู่ 501-1,000 บาท การทราบข้อมูลเกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยว จากการประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้ง จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน โดยมีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับ อีแรง (นามแฝง) (2538 : 35)

กล่าวไว้ว่างานบริการที่สนองต่อลูกค้าต้องบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสการบริการของเจ้าหน้าที่ที่บริการด้วยความเต็มใจทั้งต่อหน้าลูกค้าในขณะที่ทำงาน และสอดคล้องกับ บุญบา เชื้อวงศ์. (2545 : 20) ที่กล่าวว่า การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดย คำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับ

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการมุ่งใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมการให้บริการ จากการศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีผลต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน โดยมีค่าเฉลี่ย รวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการของ สมยศ นาวิการ (2544 : 20) โดยกล่าวถึงกระบวนการบริหารองค์การที่ดีควรประกอบด้วย 4 ประการ คือ 1) การวางแผน ซึ่งเป็นการกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ พิจารณาถึงความพร้อมขององค์การตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน 2) การจัดองค์การ เป็นการให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียว และการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การ เพื่อทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) การมุ่งใจ เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งและการมุ่งใจในการร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกของกลุ่ม 4) การควบคุม เป็นกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณาว่ามีข้อแตกต่างหรือไม่และทำการแก้ไขใด ๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การ ได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ

4. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มี สัญชาติ อาชีพ รายได้ ประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน ภูมิลำเนา(ประเทศไทย) แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นุชสินี ยศปรกรณ์ (2547:121) และ ส่วนความพึงพอใจในด้านอำนวยความสะดวกและด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกัน อาจจะเป็นเพราะนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในการบริการในเรื่องของเจ้าหน้าที่คอยให้บริการข้อมูลและมีการบรรยายข้อมูลที่เป็นภาษาอังกฤษและแผ่นพับต่างๆที่บ่งบอกถึงพระราชวังบางปะอินในรูปของภาษาต่างประเทศอื่น ๆ รวมไปถึงการมีป้ายแสดงเส้นทางภายในที่เป็นภาษาอังกฤษควบคู่ไปกลับภาษาไทย และสถานที่จอดรถที่ปลอดภัยไปมาสะดวกสบาย

4.2 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมที่มีต่อ การบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มี อาชีพ รายได้ ประเทศที่พำนักอาศัยปัจจุบัน ภูมิลำเนา(ประเทศไทย) ภูมิลำเนา(ต่างประเทศ) แตกต่างกันกัน มีระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินในด้านการวางแผน ให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการควบคุมการให้บริการ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 19) กล่าวไว้ว่า การวางแผนการ ให้บริการ โดยกำหนดแผนงานให้ตรงกับเป้าหมายขององค์การ จากนั้นก็ทำการหาบุคลากรมา ทำงานให้เป็นไปตามแบบแผนที่ได้วางไว้ โดยต้องคำนึงว่าเราจะจัดองค์การในการให้บริการ อย่างไรจึงจะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจมากที่สุด และทำอะไรจึงจะชักจูงให้นักท่องเที่ยวมาใช้ บริการ การที่นักท่องเที่ยวจะประทับใจนั้น องค์การยังต้องมีการควบคุมคุณภาพในการให้บริการให้ ได้มาตรฐาน จึงจะทำให้นักท่องเที่ยวประทับใจ และเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่จะจูงใจให้นักท่องเที่ยว กลับเข้ามาเที่ยวอีก

4.3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวัง บางปะอิน จำแนกตามพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชมครั้งนี้ และ การทราบข้อมูลจากสื่อ แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวมีระดับความพึงพอใจที่มาเที่ยวชม พระราชวังบาง ปะอินใน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้งที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและ ชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชม วัดพระศรีสรรเพชญ์ ของ อรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) ในเรื่อง เหตุผลในการเดินทางมาเที่ยวชม วิธีการเดินทางมาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยว และ การทราบข้อมูลจากสื่อ

4.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคิดเห็นที่มี ต่อการบริหารจัดการกับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน พบว่า การบริหารจัดการ ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ ด้านการ ควบคุมการให้บริการ มีความสัมพันธ์ในด้านบวกกับ ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยว ชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง ซึ่งสอดคล้อง โคลาซา(Kolassa 1960 : 386) กล่าวว่าความ คิดเห็นเป็นการแสดงออกมาของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือ เป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากกรณีแวดล้อม (Circustance) หรือความคิดเห็นเป็นการ ตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจาก ความโน้มเอียง (Predisposition) ความโน้มเอียงที่ทำให้บุคคล ปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของ

ความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ส่วนทัศนคตินั้นคือ ความโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะ เป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ดังนั้นจึงส่งผลไปถึงความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับ วรูม (Vroom, 1984 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1.1 ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน

1.1.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะมีการบริการและความสะดวกเช่นการให้บริการข้อมูลต่างๆแก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ และควรให้ข้อมูลแนะนำผู้มาเที่ยวเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเที่ยว และความสะดวกสบายในการแนะนำข้อมูลหรือเส้นทางที่ผู้มาเที่ยวต้องการจะไป เพื่อผู้มาเที่ยวเห็นเกิดความประทับใจแล้วก็จะอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก

1.1.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีการให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาเที่ยวชมเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส บริการด้วยความรวดเร็ว บริการด้วยความเต็มใจ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติกับลูกค้า และการมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี

1.1.3 ด้านอำนวยความสะดวก พบว่า นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อเข้าชม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ มีความสะดวกสบายในการติดต่อขอเข้าชมในส่วนต่างๆเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ไว้บริการเพื่อความสะดวกคอยให้บริการในเรื่องของข้อมูลการเข้าชม

1.1.4 ด้านทำเลที่ตั้ง พบว่านักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ ทำเลที่ตั้งของพระราชวังบางปะอิน ตั้งอยู่ ติดถนนใหญ่ ใกล้แหล่งชุมชน สถานที่จอดรถปลอดภัย และเดินทางไป มาสะดวก ควรให้ความสำคัญในเรื่องของป้ายสัญลักษณ์ทางเข้าออก เพื่อให้ผู้มาเที่ยวสามารถวางแผนในการท่องเที่ยว ทั้งยังทำให้ได้รับความความสะดวกสบายไม่เสียเวลาในการ

เดินทาง ควรเพิ่มจำนวนป้ายบอกเส้นทางภายในสถานที่เพื่อให้ผู้มาเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย ไม่งง ไม่สับสน และทำให้ผู้มาเที่ยวได้ชมครบทุกสถานที่ เพิ่มมากขึ้น ทั้งยังเห็นถึงการบริหารจัดการที่ดี

1.2 ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน

1.2.1 ด้านการวางแผนการ พบว่า มีการจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียงเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ มีการประสานงานกันภายในระหว่างเจ้าหน้าที่กันเป็นอย่างดี

1.2.2 ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร พบว่า มีการแบ่งหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ เจ้าหน้าที่ได้รับมอบหมายในแต่ละส่วนมีความรู้ในแต่ละพื้นที่เป็นอย่างดี ดังนั้นจึงควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีมาตรฐาน

1.2.3 ด้านการจูงใจมาใช้บริการ พบว่า มีโบราณสถานให้เลือกชมภายในพระราชวังจำนวนมาก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เป็นเพราะ โบราณสถานนั้นมีเยอะและเป็นจุดที่ดึงดูดความสนใจแก่ผู้มาเข้าชม ดังนั้นจึงควรมีการอนุรักษ์โบราณสถานอันเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญต่อไป

1.2.4 ด้านควบคุมคุณภาพการบริการ พบว่า มีการกำหนดการแต่งกายให้สุภาพก่อนเข้าชมภายในพระราชวัง อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เพื่อเป็นการเคารพสถานที่ ดังนั้นจึงควรแต่งกายให้สุภาพเหมาะสมแก่สถานที่

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2.2 ควรมีการศึกษา ถึงผลกระทบต่อผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว ชุมชนในท้องถิ่น สังคม เศรษฐกิจ และสภาพสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับแนวโน้มตลาดการท่องเที่ยวของ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในอนาคต

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2542). **อะเมซิ่งกรุงเทพฯ**. กรุงเทพฯ : บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย จำกัดและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2545). **โครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2545**. กรุงเทพฯ : ฝ่ายสถิติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2546). **สรุปสถานการณ์และยกร่างแผนการตลาดการท่องเที่ยวปี 2547**. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2550). **สถิติการท่องเที่ยวอยุธยา 2550**. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2550). **ประเภทการท่องเที่ยว**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : www.tat.or.th/stat/download/tst/236/ayuttaya.doc
- ขวัญสุดา ชันชวิทย์. (2539). **การเปรียบเทียบการจัดการสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสองแห่งในเมืองเก่าอยุธยาที่มีผลต่อชุมชนท้องถิ่น กรณีศึกษา: การจัดการแบบมูลนิธิ กับแบบชุมชนดั้งเดิม**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2544). **ทฤษฎีการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ทิชชิงเอ็ด.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นัทรยาพร เสมอใจ. (2545). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอกซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- ไชยวัฒน์ วรเชษฐาราวัตร์. (มปป.). **วัดและโบราณสถานที่น่าสนใจในอยุธยา**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ดวงตะวัน พงรูป. (2548) **การบริหารจัดการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพชร. (2545). **ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ภาพประกอบ.

- ทรงกรด ภู่อทอง . (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของราษฎรท้องถิ่นต่อการจัดการทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่เขตห้ามล่าสัตว์ป่า อ่างเก็บน้ำบางพระ จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรป่าไม้). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย อินทรพันธุ์. (2545). **การจัดการหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทรงไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลปลายโพรงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- นริศนา นงนุช. (2544). **รูปแบบการสื่อสารในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนมอญเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต(นิเทศศาสตร์พัฒนาการประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นุชศินี ยศปกรณ์. (2546). **การบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- บุญบา เชื้อวงศ์. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท เอ็มเอ็มซี ลีทิสผล จำกัด สาขาหัวหมาก**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์เมท (ไทยแลนด์).
- ประกาศิต ทองเจือเพชร. (2544). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ป๋องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง. (2544). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการชมบ้านควายไทย**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ผู้จัดการ. (2548). **ท่องเที่ยวกรุงเก่า (ออนไลน์)**. แหล่งที่มา : <http://www.manager.co.th/Travel/default.html>
- พระราชวังบางปะอิน. (2550 ก). **โครงสร้างการบริหารงานของพระราชวังบางปะอิน**. [แผ่นปลิว]. พระนครศรีอยุธยา : พระราชวังบางปะอิน.

- พระราชวังบางปะอิน. (2550 จ). สถิติการเข้าชมพระราชวังบางปะอิน. [ป้ายประกาศ]. พระนครศรีอยุธยา: พระราชวังบางปะอิน.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร และ วิชาสวงศ์ พงศบุตร. (2540). **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์
- ภูมิพัฒน์ เขื่อนแก้ว. (2547). **ความเป็นมาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.baanjommyut.com/76province/center/index.html>
- เมตตา เสวตเลข. (2539). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. (สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). **ปทานุกรมสังคมวิทยา**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2543). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ดั่งสุวรรณ และชิตพงษ์ ธรรมานุสรณ์. (2522). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์.
- สมคิด บางโม. (2542). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). **การปรับเปลี่ยนของธนาคารพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ศึกษากรณีธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี ชาวผ้าขาว. (2548). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในการเลือกซื้อของที่ระลึกในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- สุมาลี สุขเขตต์. (2549). **การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

- อภินันท์ จันตะนี. (2549). **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ทางธุรกิจ**.
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรพิน บุญเยี่ยม. (2544). **การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการมาเที่ยวในวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)**.
พระนครศรีอยุธยา : สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อีแรงแ้ง(นามแฝง). (2538). **ตำราทองของงานบริการ**. กรุงเทพฯ : คำสมัย.
- Campbell, Bonrita J. (1977). **Understanding Information System Cambridge**. Moss :
Wimthrop
- Cole, Shu Tian. **Service Quality Dimensions Affecting Nature Tourists' Intentions to Revisit**. (Online). Available : <http://www.ttra.com/pub/uploads/021.pdf>.
- Dressler, G. (1977). **Management Fundamentals a framework**. Reston, VA :Prentice-Hall.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill.
- Gregg, Rusell T. (1975). "The Administrative Process," in **Administrative Behavior in Education**. p. 201-202. New York : Free Press.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation To Work**. New York : Wiley.
- Issak, A.C. (1981). **Scope and Methods of Political Science : An Introduction to the Methodology of Political Inquiry**. 3rd ed. Illinois : Dorsey Press.
- Kolassa, B.J. (1969). **Introduction to Behavior Science for Business**. New York : John Wilry and Sons.
- Kotler, Phillip. (1994). **Marketing Management**. 8 th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Krech, David & RichardS. Crutchfied. (1962). **Individual in Society**. New York : McGraw-Hill.
- McGregor, Douglas M. (1967). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Morgan, C.T. & R.A. King. (1971). **Introduction to Psychology**. 4th ed. Tokyo : McGraw-Hill.
- Neal, Janet D. **How Tourism Services Impact Travelers's Quality of Life (QOL) : A Macromarketing Perspective**. (Online). Available : <http://www.ttra.com/pub/uploads/024.pdf>.
- Shaw, M.E. & J.M. Wright. (1967). **Scale for the Measurement of Attitude**. New York:
McGraw-Hill .
- Tiffin, Joseph & Esnest J. McCormick. (1965). **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs.
N.J : Prentice Hall.

Vroom, V.H. (1982). **Work and Motivation**. Malabo. FL : Robert E. Krieger.

Wallestein, Harvey. (1971). **A Dictionary of Psychology**. Maryland : Penquin.

Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Van Nostrand
Reinhold.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ก.
แบบสอบถามภาษาไทย

ภาคผนวก ข.

แบบสอบถามภาษาอังกฤษ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประวัติย่อผู้วิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นาย มงคล อภินหวัฒน์
วัน เดือน ปีเกิด	18 พฤษภาคม พ.ศ. 2525
สถานที่อยู่	156/2 หมู่7 ต.ศาลเจ้าโรงทอง อ.วิเศษชัยชาญ จ.อ่างทอง 14110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2536	ระดับอนุบาล – ประถมศึกษา โรงเรียนชุมชนวัดนางใน
พ.ศ. 2540	ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนวิเศษ “ไชยชาญตันติวิทยาภูมิ”
พ.ศ. 2543	ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ แผนกช่างยนต์ วิทยาลัยเทคนิคพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2548	ระดับปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ การโรงแรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
พ.ศ. 2551	ระดับปริญญาโท หลักสูตร บริหารธุรกิจ มหาลัยบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ.2551	บริษัท CONNECTIONS WORLD WIDE CO., LTD

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. (2542). **อะเมซิ่งกรุงเทพฯ**. กรุงเทพฯ : บริษัทเชลล์แห่งประเทศไทย จำกัดและการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2545). **โครงการสำรวจสถิติการท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2545**. กรุงเทพฯ : ฝ่ายสถิติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2546). **สรุปสถานการณ์และยกร่างแผนการตลาดการท่องเที่ยวปี 2547**. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2550). **สถิติการท่องเที่ยวอยุธยา 2550**. กรุงเทพฯ : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- _____. (2550). **ประเภทการท่องเที่ยว**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : www.tat.or.th/stat/download/tst/236/ayuttaya.doc
- ขวัญสุดา ชันชวิทย์. (2539). **การเปรียบเทียบการจัดการสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมสองแห่งในเมืองเก่าอยุธยาที่มีผลต่อชุมชนท้องถิ่น กรณีศึกษา: การจัดการแบบมูลนิธิ กับแบบชุมชนดั้งเดิม**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- เจริญผล สุวรรณโชติ. (2544). **ทฤษฎีการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ทิชชิงเอ็ด.
- ฉลองศรี พิมลสมพงศ์. (2542). **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นัทรยาพร เสมอใจ. (2545). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอกซ์เปอร์เน็ท จำกัด
- ไชยวัฒน์ วรเชษฐาราวัตร์. (มปป.). **วัดและโบราณสถานที่น่าสนใจในอยุธยา**. กรุงเทพฯ : ดวงกมลสมัย.
- ดวงตะวัน พงรูป. (2548) **การบริหารจัดการของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- ทนงเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร. (2545). **ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กระเบื้องหลังคาซีแพค จำกัด ต่อการติดต่อสื่อสารภายในบริษัท**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ภาพประกอบ.

- ทรงกรด ภู่ทอง . (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของราษฎรท้องถิ่นต่อการจัดการทรัพยากรป่าไม้ในพื้นที่เขตห้ามล่าสัตว์ป่า อ่างเก็บน้ำบางพระ จังหวัดชลบุรี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารทรัพยากรป่าไม้). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **องค์การและการบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย อินทรพันธุ์. (2545). **การจัดการหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทรงไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลปลายโพรงพาง อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- นริศนา นงนุช. (2544). **รูปแบบการสื่อสารในการจัดการท่องเที่ยวของชุมชนมอญเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต(นิเทศศาสตร์พัฒนาการประชาสัมพันธ์). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- นุชศินี ยศปกรณ์. (2546). **การบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยวที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- บุญบา เชื้อวงศ์. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท เอ็มเอ็มซี ลีทริผล จำกัด สาขาหัวหมาก**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพฯ : กราฟฟิคฟอร์เมท (ไทยแลนด์).
- ประกาศิต ทองเจือเพชร. (2544). **ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ป๋องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง. (2544). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการชมบ้านควายไทย**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(การจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ผู้จัดการ. (2548). **ท่องเที่ยวกรุงเก่า (ออนไลน์)**. แหล่งที่มา : <http://www.manager.co.th/Travel/default.html>
- พระราชวังบางปะอิน. (2550 ก). **โครงสร้างการบริหารงานของพระราชวังบางปะอิน**. [แผ่นปลิว]. พระนครศรีอยุธยา : พระราชวังบางปะอิน.

- พระราชวังบางปะอิน. (2550 ๗). **สถิติการเข้าชมพระราชวังบางปะอิน**. [ป้ายประกาศ]. พระนครศรีอยุธยา: พระราชวังบางปะอิน.
- ไพฑูรย์ พงศบุตร และ วิชาสวงศ์ พงศบุตร. (2540). **คู่มือการอบรมมัคคุเทศก์**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ศูนย์การศึกษาต่อเนื่องแห่งจุฬาลงกรณ์
- ภูมิพัฒน์ เขื่อนแก้ว. (2547). **ความเป็นมาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.baanjommyut.com/76province/center/index.html>
- เมตตา เสวตเลข. (2539). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อแหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ: ศึกษาเฉพาะกรณีสวนสัตว์ดุสิต**. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต. (สาขาวิชาสิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2526). **ปทานุกรมสังคมวิทยา**. กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.
- วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2543). **พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม: มูลฐานทางพฤติกรรมเพื่อการออกแบบและวางแผน**. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วีรพงษ์ เถลิมาจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีศึกษา**. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม และ โซเท็กซ์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ดั่งสุวรรณ และชิตพงษ์ ธรรมานุสรณ์. (2522). **จิตวิทยาสังคม**. กรุงเทพฯ : ชัยศิริการพิมพ์.
- สมคิด บางโม. (2542). **การบริหาร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2544). **การบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สุนันท์ บุญวโรดม. (2543). **การปรับเปลี่ยนของธนาคารพาณิชย์ในภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ศึกษากรณีธนาคารพาณิชย์ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ). ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี ชาวผ้าขาว. (2548). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศในการเลือกซื้อของที่ระลึกในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต(การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.
- สุมาลี สุขเขตต์. (2549). **การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ถ่ายเอกสาร.

- อกินันท์ จันตะนี. (2549). **การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับวิทยานิพนธ์ทางธุรกิจ**.
พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อรพิน บุญเยี่ยม. (2544). **การศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการมาเที่ยวในวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)**.
พระนครศรีอยุธยา : สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อีแรงแ้ง(นามแฝง). (2538). **ตำราทองของงานบริการ**. กรุงเทพฯ : คำสมัย.
- Campbell, Bonrita J. (1977). **Understanding Information System Cambridge**. Moss :
Wimthrop
- Cole, Shu Tian. **Service Quality Dimensions Affecting Nature Tourists' Intentions to Revisit**. (Online). Available : <http://www.ttra.com/pub/uploads/021.pdf>.
- Dressler, G. (1977). **Management Fundamentals a framework**. Reston, VA :Prentice-Hall.
- Good, C.V. (1973). **Dictionary of Education**. New York : McGraw-Hill.
- Gregg, Rusell T. (1975). "The Administrative Process," in **Administrative Behavior in Education**. p. 201-202. New York : Free Press.
- Herzberg, F. (1959). **The Motivation To Work**. New York : Wiley.
- Issak, A.C. (1981). **Scope and Methods of Political Science : An Introduction to the Methodology of Political Inquiry**. 3rd ed. Illinois : Dorsey Press.
- Kolassa, B.J. (1969). **Introduction to Behavior Science for Business**. New York : John Wilry and Sons.
- Kotler, Phillip. (1994). **Marketing Management**. 8 th ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Krech, David & RichardS. Crutchfied. (1962). **Individual in Society**. New York : McGraw-Hill.
- McGregor, Douglas M. (1967). **Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Morgan, C.T. & R.A. King. (1971). **Introduction to Psychology**. 4th ed. Tokyo : McGraw-Hill.
- Neal, Janet D. **How Tourism Services Impact Travelers's Quality of Life (QOL) : A Macromarketing Perspective**. (Online). Available : <http://www.ttra.com/pub/uploads/024.pdf>.
- Shaw, M.E. & J.M. Wright. (1967). **Scale for the Measurement of Attitude**. New York:
McGraw-Hill .
- Tiffin, Joseph & Esnest J. McCormick. (1965). **Industrial Psychology**. Englewood Cliffs.
N.J : Prentice Hall.

Vroom, V.H. (1982). **Work and Motivation**. Malabo. FL : Robert E. Krieger.

Wallestein, Harvey. (1971). **A Dictionary of Psychology**. Maryland : Penquin.

Wolman, Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York : Van Nostrand
Reinhold.

Research Questionnaire

Topic

BEHAVIOR AND SATISFACTION OF FOREIGNERS TO MANAGEMENT OF BANG PA-IN PALACE, PHRANAKHON SI AYUTTHYA PROVINCE

Explanation This questionnaire is a part of my Thesis according to my Master degree program of Business Administrative, Major in General management, Ayutthaya University. The information of these questions would be exclusively used for educational purposes, please kindly fill in this questionnaire. Thank you very much for your help, I appreciate it

Please mark ✓ in the box that you choose (only one choice)

Your information will be only used in research

Part 1 Personal Data

1. Gender 1. () Male 2. () Female
2. Age.....
3. Nationality.....
4. Marital Status
 1. () Single 2. () Married 3. () Divorced
5. Education
 1. () Elementary 2. () High school
 3. () Diploma 4. () Bachelor's degree
 5. () higher than Bachelor's degree
6. Occupation
 1. () Student 2. () Government official
 3. () Own business 4. () Employee
 5. () Others (please specify)
7. Income per month
8. Country of present residence
9. Domicile (Only Thai nationality)
 1. () Central 2. () Northern 3. () Southern
 4. () Eastern 5. () Western

(Only Thai nationality who live in foreign country and foreigners)

 1. () Asia 2. () The United State 3. () Europe 4. () Australia 5. () Africa

Part 2 Tourist's behavior who visit the Bang Pa-In Palace Ayutthaya**(Please choose only one choice)**

1. Reason for visiting Bang Pa-In Palace?

- | | |
|---------------------|---------------------------------|
| 1. () Relaxation | 2. () Historical purpose |
| 3. () View a sight | 4. () Architectural experience |

2. Method of travel to Bang Pa-In Palace?

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1. () Motorcycle | 2. () Own car |
| 3. () Van | 4. () Bus |
| 5. () Train | 6. () Bus Tour |

3. How many people are visiting at this time?

- | | |
|--------------------|----------------------------|
| 1. () only one | 2. () 2-5 people |
| 3. () 6-12 people | 4. () more than 12 people |

4. How long do you plan to stay here?

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. () Half an hour | 2. () 1-2 hours |
| 3. () 2-3 hours | 4. () more than 3 hours |

5. How much have you spent so far here?

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. () not over 100 Baht | 2. () 101-500 Baht |
| 3. () 501-1,000 Baht | 4. () more than 1,000 Baht |

6. Where did you get the information about Bang Pa-In Palace ?

1. () Tourism Authority of Thailand
2. () Brochure/Newspaper
3. () Internet/TV/Radio
4. () Tour company
5. () Family/Friends

Part 3 Tourist's satisfaction

Please mark ✓ in the blank

Agree with 5 = A lot 4 = Slightly 3 = Neither agree or disagree

2 = Les 1 = The least

Satisfaction	Leveled satisfaction of tourist				
	5	4	3	2	1
Officer's service					
1. Staffs give a high service and facilitate the tourists					
2 Staffs are impressively service orientated					
3 Staffs are friendly and communicate well with tourists					
4. Staffs wear clean and nice uniform					
5. Staffs equally serve all tourists					
Service process					
1. There is sufficient information for tourists					
2. There is a clear and reasonable service fare					
3. Give a discount or special price for group tour					
4. There are noticeable signs and historical details					
5. There are brochures about detail and history					
Facilities					
1. There are staffs to facilitate for visiting					
2. There is updated equipment					
3. There are staffs to recommend and describe any information					
4. There are sufficient restrooms					
5. There are shuttle bus services					
6. There is the path for disabled people					
Location					
1. It is easily found for the location					
2. There is a sophisticated security system					
3. There is a well-organized atmosphere					
4. There are signs indicating the entrance and the exit					

Part 4 Opinion about management Bang Pa-in Palace

What do you think to these messages in the table as below, and please mark ✓ in the blank

Agree with 5 = A lot 4 = Slightly 3 = Neither agree or disagree

2 = Les 1 = The least

Description	Leveled opinion of tourist				
	5	4	3	2	1
Service planning					
1. There are enough staffs to service tourists					
2. There are adequate paths for visiting in the palace					
3. The antiques are clearly divided according to the special features					
4. There are proper signboards to show ancient history					
5. There are signboards to show direction and route inside the palace					
6. There is beautiful and suitable decoration					
Organization					
1. Appropriately divided staffs' duties in each area					
2. There are staffs to provide service when tourists visit					
3. There are staffs to narrate the ancient history					
4. Staffs present the identify card while working					
5 Staffs have service in mind					
Attractions					
1. There are many ancient places					
2. There is interesting advertisement					
3. There is uniqueness in the design					
4. There are special activities					
5. There are extra services for tourists, e.g. borrowed umbrella, the path for disabled people, and shuttle bus service for group tour in the palace					

Management					
1. The illustration of proper dress before entering the palace					
2. If staff act impolitely, tourists can complain to the manager					
3. There are clear signs when taking photos is not allowed					
4. There are suggestion boxes					
5. There are security guards inside the palace					

Part 5 Opinions and Recommendations for Bang Pa-In palace

1. Opinions of Bang Pa-In palace

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Recommendations for Bang Pa-In palace

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Thank you so much for your time to answer this questionnaire

I really appreciate it.