

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ค
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 ประเทศที่พักอาศัย 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 จำแนกตามประเทศที่พ้กอาศัยปัจจุบัน.....	74
25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิลำเนา(ประเทศไทย).....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามภูมิลำเนา(ประเทศไทย).....	75
27 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี 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 พระราชวังบางปะอิน โดยวิธีใด.....	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 พระราชวังบางปะอินครั้งนี้ใช้จ่ายเท่าใด.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
50 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการกับค่าใช้จ่าย ในการเดินทาง มาเที่ยวชม พระราชวังบางอินทรีครั้งนี้ใช้จ่ายเท่าใด.....	100
51 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านอำนวยความสะดวกกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางอินทรีครั้งนี้ใช้จ่ายเท่าใด.....	101
52 การเปรียบเทียบความแตกต่าง โดยจำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ระหว่าง ด้านทำเลที่ตั้งกับค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางอินทรีครั้งนี้ใช้จ่ายเท่าใด.....	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