

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลาย มีแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง และสวยงาม การท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญในการนำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงมีบทบาทสำคัญที่ช่วยให้เกิดความเจริญทางเศรษฐกิจ และสังคม เพราะนอกจากจะสามารถนำรายได้เข้าประเทศเป็นจำนวนมากแล้ว ยังมีส่วนช่วยในการสร้างงานและ ช่วยกระจายความเจริญออกไปสู่ภูมิภาคได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

อุตสาหกรรมด้านการท่องเที่ยว นับได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่น่ารายได้เข้าประเทศเป็นอันดับต้นๆ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้รัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญและดำเนินการส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทยไปยังนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมากขึ้น โดยเริ่มให้มีการประชาสัมพันธ์ “ปีท่องเที่ยวไทย” ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2530 เป็นต้นมา ทำให้ปริมาณนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาสู่ประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้น จากข้อมูลของ WTO ที่ได้ระบุในโครงการศึกษาเพื่อจัดทำแผนแม่บทพัฒนาการท่องเที่ยวไทย สำหรับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พบว่า อัตราการขยายตัวของการท่องเที่ยวประเทศไทยสูงถึงร้อยละ 5.7 ต่อปี 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 ซึ่งอาจยากต่อการฟื้นฟูแก้ไขให้กลับคืนสู่สภาพเดิม และส่งผลกระทบต่อการท่องเที่ยวในที่สุด

สำหรับการเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดอุษายามีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นจากปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 11.52 โดยนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.00 และชาวต่างชาติมีอัตราเติบโตเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.43 จะเห็นได้ว่าอัตราการเพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยวต่างชาติมีส่วนการเพิ่มขึ้นที่ มากกว่าชาวไทย

(การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์) การที่อัตรา การท่องเที่ยวในจังหวัดอยุธยาเติบโตเพิ่มขึ้นมีผลมาจาก การจัดกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี อาทิ งาน “อยุธยา มหามงคลท้าวไหว่พระ 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) จึงส่งผลให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีชื่อเสียงทั่วโลกเนื่องจากความมีศักยภาพในด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยานักท่องเที่ยวทั้งในประเทศและต่างประเทศจึงให้ความสนใจที่จะมาเที่ยวชมเป็นจำนวนมาก ธุรกิจท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญต่อการท่องเที่ยว การที่จะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกประทับใจเกิดความพึงพอใจในการท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นโบราณสถาน ได้แก่ วัด และพระราชวังต่างๆ พระราชวังในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีอยู่ 3 แห่ง คือ พระราชวังหลวง วังจันทร์เกษม หรือวังหน้า และวังหลัง นอกจากนี้ยังมีวังและตำหนักนอกอาณาเขตพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นที่สำหรับเสด็จประพาส ได้แก่ พระราชวังบางปะอิน ในเขตอำเภอบางปะอิน ซึ่งนับว่าเป็นแหล่งสำคัญของการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังเป็นราชธานีที่เก่าแก่ และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจที่เสริมสร้างอารยธรรมของหมู่ชาวมลมนุษย์ชาติ 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



### สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดสมมติฐานของผู้ใช้บริการดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม แยกต่างกันได้ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน แยกต่างกันได้
2. ปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม แยกต่างกันได้ มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน แยกต่างกันได้
3. พฤติกรรมที่มาจากนักท่องเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน แยกต่างกันได้มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินแยกต่างกันได้
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 ที่มากับบริษัทท่องเที่ยว 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 เพื่อประสมประสานกิจกรรมและการประสานงานกัน 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