

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย เรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและ ชาวต่างชาติที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน 3) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการ 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 เพื่อพักผ่อน การเดินทางโดย รถยนต์ส่วนตัว จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกัน 2-5 คน เวลาที่ใช้ในการ

เที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใช้เวลา 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน 101-500 บาท มีการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอิน จากครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ และนักท่องเที่ยวต่างชาติ 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 และด้านการควบคุมการให้บริการ 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 และด้านทำดีง์ แตกต่างกัน

5.7 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีรายได้แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านทำดีง์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

5.8 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีประเทศที่พักอาศัยปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านทำเลที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

5.9 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมินาเลา (ประเทศไทย) แตกต่างกันมี ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และ ด้านทำดีง์ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอำนวยความสะดวก แตกต่างกัน

5.10 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีภูมินาเลา(ต่างประเทศ)แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง 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 แตกต่างกัน 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 ที่มีประเทศที่พักอาศัยปัจจุบันแตกต่างกัน 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 แตกต่าง กันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการ บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเล ที่ตั้ง ไม่แตกต่างกัน

7.5 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชมพระราชวังบาง ปะอินครั้งนี้ แตกต่าง กันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก ด้านทำเลที่ตั้ง แตกต่างกัน

7.6 นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ที่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอินจากสื่อ แตกต่าง กันมีระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม 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 ด้านอำนวยความสะดวกในระดับปานต่ำ ด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลาง ด้านการควบคุมการให้บริการมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ ของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ในระดับต่ำด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับต่ำ ด้านอำนวยความสะดวกในระดับปานกลางด้านทำเลที่ตั้งในระดับปานกลาง

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 อีแรงแจ้ง (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 เพื่อให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน 3) การมุ่งใจ เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งและการมุ่งใจในการร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกของกลุ่ม 4) การควบคุม เป็นกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณาว่ามีข้อแตกต่างหรือไม่และทำการแก้ไขใด ๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์การได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ

4. ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

4.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่านักท่องเที่ยวที่มี สัญชาติ อาชีพ รายได้ ประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน ภูมิลำเนา(ประเทศไทย) แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอินใน ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นุชสินี ยศปกรณ (2547:121) และ ส่วนความพึงพอใจในด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้ง 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 อย่างไรจึงจะทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานประทับใจมากที่สุด และทำอะไรจึงจะชักจูงให้นักท่องเที่ยวมาใช้ บริการ การที่นักท่องเที่ยวจะประทับใจนั้น องค์การยังต้องมีการควบคุมคุณภาพในการให้บริการให้ ได้มาตรฐาน จึงจะทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานประทับใจ 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 ความ โน้มเอียง (Predisposition) ความ โน้มเอียงที่ทำให้บุคคล ปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของ

ความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ส่วนทัศนคตินั้นคือ ความโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเข้าไปในทางบวกหรือทางลบ 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 ทั้งนี้เป็นเพราะมีการบริการและความอำนวยความสะดวกเช่นการให้บริการข้อมูลต่างๆแก่นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ และควรให้ข้อมูลแนะนำผู้มาเที่ยวเพิ่มขึ้นเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาเที่ยว และความสะดวกสบายในการแนะนำข้อมูลหรือเส้นทางที่ผู้มาเที่ยวต้องการจะไป เพื่อผู้มาเที่ยวเห็นเกิดความประทับใจแล้วก็จะอยากที่จะกลับมาใช้บริการอีก

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

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