แบบสอบถามประกอบการวิจัย

เรื่อง

พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาท่านผู้ที่สนใจเกี่ยวกับโปรดให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้นขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียว

โดยข้อมูลที่ท่านให้จะนำมาใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

<u>ตอนที่ 1</u> ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1. ( ) ชาย 2. ( ) หญิง

2. อายุ……ปี

3. สัญชาติ……..

4.สถานภาพ

1. ( ) โสด 2. ( ) สมรส 3. ( ) หย่าร้าง / หม้าย

5. ระดับการศึกษา

1. ( ) ประถมศึกษา 2. ( ) มัธยมศึกษาตอนต้น /ปวช.

3. ( ) อนุปริญญา/ปวส./ปวท. 4. ( ) ปริญญาตรี

5. ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

6.อาชีพ

1. ( ) นักเรียน/นักศึกษา 2. ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

3. ( ) ธุรกิจส่วนตัว 4. ( ) รับจ้าง/ทั่วไป

5. ( ) ทำงานบริษัท/โรงงาน 6. ( ) อื่นๆโปรดระบุ.....

7. รายได้ต่อเดือน……..บาท

8. ประเทศที่อยู่ที่พักอาศัย(ปัจจุบัน)……..

9. ภูมิลำเนา (เฉพาะคนไทย)

1. ( ) ภาคกลาง 2. ( ) ภาคเหนือ 3. ( ) ภาคใต้

4. ( ) ภาคตะวันออก 5. ( ) ภาคตะวันตก 6. ( ) ภาคตะวันออกเฉียงเห

(เฉพาะคนไทยที่อยู่ต่างประเทศและคนต่างชาติ)

1. ( ) เอเชีย 2. ( ) อเมริกา 3. ( ) ยุโรป 4. ( ) ออสเตรเรีย 5. ( ) แอฟริกา

<u>ตอนที่ 2</u> พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

(ให้เลือกข้อที่เห็นว่าตรงกับท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว)

1. เหตุผลในการเดินทางมาเยี่ยมชม พระราชวังบางปะอิน

1. ( ) เพื่อพักผ่อน 2. ( ) เพื่อศึกษาประวัติศาสตร์
3. ( ) ชมภูมิทัศน์ 4. ( ) เพื่อศึกษาสถาปัตยกรรม

2. วิธีการเดินทางมายัง พระราชวังบางปะอิน โดยวิธีใด

1.( ) รถจักรยานยนต์ 2. ( ) รถยนต์ส่วนตัว
3.( ) รถตู้ 4. ( ) รถประจำทาง
5. ( ) รถไฟ 6. ( ) รถนำเที่ยว

3. จำนวนสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกันในครั้งนี้

1. ( ) คนเดียว 2. ( ) 2 – 5 คน
3. ( ) 6 – 12 คน 4. ( ) เป็นหมู่คณะ

4. เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม พระราชวังบางปะอิน ของท่านใช้ระยะเวลาประมาณ

1. ( ) ครึ่งชั่วโมง 2. ( ) 1-2 ชั่วโมง
3. ( ) 2-3ชั่วโมง 4. ( ) มากกว่า 3 ชั่วโมง

5. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอินครั้งนี้ใช้จ่ายเท่าใด

1. ( ) ไม่เกิน 100 บาท 2. ( ) 101-500 บาท
3. ( ) 501-1,000 บาท 4. ( ) มากกว่า 1,000 บาท ขึ้นไป

6. ท่านทราบข้อมูลเกี่ยวกับ พระราชวังบางปะอิน จากสื่อใด

1. ( ) การประชาสัมพันธ์จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
2. ( ) เอกสารการท่องเที่ยว/แผ่นพับ/หนังสือพิมพ์
3. ( ) อินเตอร์เน็ต/โทรทัศน์/วิทยุ
4. ( ) สถานศึกษา/หน่วยงาน/บริษัททัวร์
5.( ) ครอบครัวพามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ

<u>ตอนที่ 3</u> ด้านความความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวชมพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = ความพึงพอใจมากที่สุด 4 = ความพึงพอใจมาก 3 = ความพึงพอใจปานกลาง

2 = ความพึงพอใจน้อย 1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว				
	5	4	3	2	1
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและมนุษย์สัมพันธ์ดี					
4.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับงาน					
5. เจ้าหน้าบริการนักท่องเที่ยวทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการให้บริการข้อมูลแก่ผู้มาเที่ยวชมเพียงพอ					
2. มีการระบุอัตราค่าบริการที่ชัดเจนและเหมาะสม					
3. มีการลดราคาหรือราคาพิเศษกับผู้เข้าชมที่เป็นหมู่คณะ					
4. มีป้ายบอกเส้นทางภายใน และบอกประวัติต่างๆเข้าใจง่าย					
5. มีการจัดทำแผ่นพับแจกเพื่อบอกรายละเอียดและประวัติ					
ด้านอำนวยความสะดวก					
1.มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อขอเข้าชม					
2. มีอุปกรณ์ให้ข้อมูลการบรรยายที่ทันสมัย					
3. มีเจ้าหน้าที่แนะนำเยี่ยมชมและบรรยายข้อมูลต่างๆ					
4. จำนวนห้องน้ำ/สุขาที่จัดไว้บริการมีเพียงพอ					
5.มีบริการรถนำชมภายในสถานที่					
6. มีการจัดเส้นทางเดินชมสำหรับคนพิการ					
ด้านทำเลที่ตั้ง					
1.สถานที่ตั้งเดินทางไปมาสะดวกค้นหาง่าย					
2. มีระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย					
3.มีการจัดภูมิทัศน์เหมาะสม บรรยากาศมีความร่มรื่นสวยงาม					
4.มีป้ายแสดงสัญลักษณ์ทางเข้า ทางออกอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 4 ระดับความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ พระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง พิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นต่อข้อความเหล่านั้นอย่างไร และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = เห็นด้วยมากที่สุด 4 = เห็นด้วยมาก 3 = เห็นด้วยปานกลาง

2 = เห็นด้วยน้อย 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

รายการ	**ระดับความคิดเห็น**				
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
ด้านการวางแผนให้บริการ					
1.มีการจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการพอเพียงเหมาะสม					
2 .มีการจัดทางเดินเพื่อชมโบราณสถานอย่างทั่วถึง					
3. มีการแบ่งแยกโบราณวัตถุเป็นหมวดหมู่อย่างชัดเจน					
4. มีการวางแผนผังตั้งป้ายแสดงความเป็นมาของโบราณวัตถุและโบราณสถานอย่างเหมาะสมชัดเจน					
5. มีการจัดตั้งป้ายแสดงแผนผังและเส้นทางภายในพระราชวัง					
6. มีการวางแผนจัดภูมิทัศน์ในพระราชวังอย่างเหมาะสมและสวยงาม					
ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ					
1. มีการแบ่งหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ได้อย่างเหมาะสม					
2. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการให้บริการเข้าเที่ยวชม					
3. มีเจ้าหน้าที่บรรยายข้อมูลประกอบประวัติความเป็นมาของโบราณวัตถุและโบราณสถานในแต่ละพื้นที่อย่างเหมาะสมชัดเจน					
4. มีการติดบัตรแสดงตำแหน่งเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจน					
5 เจ้าหน้าที่มีการเตรียมพร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ					
ด้านการจูงใจมาใช้บริการ					
1. มีโบราณสถานให้เลือกชมภายในพระราชวังจำนวนมาก					
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆอย่างน่าสนใจและดึงดูดใจ					
3. มีการออกแบบภายในพระราชวังที่เป็นเอกลักษณ์					
4. มีการจัดกิจกรรมพิเศษในวันสำคัญต่างๆตามเทศกาล					
5. มีบริการเสริมเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าชม เช่น ให้ยืมร่ม มีการจัดเส้นทางพิเศษสำหรับคนพิการ และมีรถนำชมในบริเวณพระราชวัง					

ด้านการควบคุมคุณภาพบริการ	[redacted]				
1. มีการกำหนดการแต่งกายให้สุภาพก่อนเข้าชมภายในพระราชวัง					
2. กรณีเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพสามารถร้องเรียนได้					
3. มีการติดป้ายแสดง ห้ามถ่ายภาพอย่างชัดเจน					
4. มีกล่องรับข้อเสนอแนะของผู้เข้าชม					
5. มีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยภายในพระราชวัง					

ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่อการบริการจัดการแหล่งท่องเที่ยวพระราชวังบางปะอิน

5.1 การแสดงความคิดเห็น

……

……

……

……

5.2 ข้อเสนอแนะ

……

……

……

……

……

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม

Research Questionnaire

Topic

BEHAVIOR AND SATISFACTION OF FORENIGNERS 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 Personnal 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

<u>Part 2</u> 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 = Sligthly 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 = Sligthly 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.