บทคัดย่อ

210738

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

1. พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทย ส่วนใหญ่ มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม เพื่อพักผ่อน และเดินทางโดยรถยนต์ส่วนตัว มีสมาชิกที่เดินทางไปด้วยกัน 2-5 คน เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 1-2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 101-500 บาท และทราบข้อมูลจากครอบครัวที่พามาเที่ยว/เพื่อนแนะนำ ส่วนพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ส่วนใหญ่มีเหตุผลที่มาเที่ยวชม เพื่อพักผ่อน และเดินทางโดยรถนำเที่ยว มาเป็นหมู่คณะ เวลาที่ใช้ในการเที่ยวชม 2-3 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง 501-1,000 บาท และทราบข้อมูล จากการประชาสัมพันธ์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

2. นักท่องเที่ยวที่เข้าชมพระราชวังบางปะอิน โดยรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านอำนวยความสะดวก และด้านทำเลที่ตั้ง

3. นักท่องเที่ยวมีความเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมากใน ด้านการวางแผนให้บริการ ด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ ด้านการจูงใจมาใช้บริการ และด้านการควบคุมคุณภาพบริการ

4. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมแตกต่างในด้านการวางแผนให้บริการ และด้านการจัดองค์การเพื่อบริการ นักท่องเที่ยวที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นในด้านการควบคุมคุณภาพบริการแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน และภูมิลำเนา (ต่างประเทศ) แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นใน ด้านการวางแผนให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. นักท่องเที่ยวที่มีอาชีพ รายได้ ประเทศที่พักอาศัยปัจจุบัน ภูมิลำเนา(ประเทศไทย)มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาครั้งนี้และทราบข้อมูลจากสื่อแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน นักท่องที่มีสัญชาติแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

6. ระดับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

210738

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.