

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์ผล เพื่อนำมาใช้ในการนำไปเผยแพร่ไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้รับรู้และไปยังกลุ่มที่สนใจโดยทำการศึกษาหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 1.1 ความเป็นมาของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.2 เป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.3 ประวัติและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว
 - 1.4 ความเป็นมาพระราชวังบางปะอิน
 - 1.5 การบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
 - 4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

1.1 ความเป็นมาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

417 ปีแห่งการเป็นราชธานีเก่าแก่ของสยามประเทศ ประกอบด้วย 5 ราชวงศ์ คือ ราชวงศ์อู่ทอง ราชวงศ์สุพรรณภูมิ ราชวงศ์สุโขทัย ราชวงศ์ปราสาททอง และราชวงศ์บ้านพลูหลวง มีกษัตริย์ปกครองทั้งสิ้น 33 พระองค์ โดยมีปฐมกษัตริย์ คือ สมเด็จพระรามาธิบดีที่ 1

(พระเจ้าอู่ทอง) พระนครศรีอยุธยาจึงนับเป็นราชธานีที่มีอายุยาวนานที่สุดใน ประวัติศาสตร์ของชาติไทย ตลอดระยะเวลา 417 ปี ที่กรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานีแห่งราชอาณาจักรไทย มิได้เป็นเพียงช่วงแห่งความเจริญสูงสุดของชนชาติไทยเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างสรรค์อารยธรรมของมนุษยชาติซึ่งเป็นที่ประจักษ์แก่นานอารยประเทศอีกด้วย แม้ว่ากรุงศรีอยุธยาจะถูกทำลายเสียหายจากสงครามกับประเทศเพื่อนบ้านหรือจากการบุกรุกขูดคั้นของพวกเราตนเอง แต่สิ่งที่ปรากฏให้เห็นในปัจจุบันนี้ยังมีร่องรอยหลักฐานซึ่งแสดงอัจฉริยภาพและความสามารถอันยิ่งใหญ่ของบรรพบุรุษแห่งราชอาณาจักรผู้อุทิศตนสร้างสรรค์ความเจริญรุ่งเรืองทางศิลปวัฒนธรรม และความมั่งคั่งไว้ให้แก่ผืนแผ่นดินไทย หรือแม้แต่ชาวโลกทั้งมวล จึงเป็นที่น่ายินดีว่าองค์การยูเนสโก โดยคณะกรรมการมรดกโลกได้มีมติรับนครประวัติศาสตร์ พระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีอาณาเขตครอบคลุมอุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา และเป็นพื้นที่ที่ได้รับการจัดตั้งเป็นอุทยานประวัติศาสตร์มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2519 ไว้ในบัญชีมรดกโลก เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2534 ณ กรุงการ์เทจ ประเทศสเปนพร้อมกับอุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย อุทยานประวัติศาสตร์ศรีสัชนาลัย อุทยานประวัติศาสตร์กำแพงเพชร โดยจะมีผลให้ได้รับความคุ้มครองตามอนุสัญญาที่ประเทศต่างๆ ได้ทำร่วมกัน จึงสมควรที่อนุชนรุ่นหลังจะได้ไปศึกษาเยี่ยมชม เมืองหลวงเก่าของเราแห่งนี้ สถานที่ท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาส่วนใหญ่เป็นโบราณสถาน ได้แก่ วัด และพระราชวังต่างๆ พระราชวังในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีอยู่ 3 แห่ง คือ พระราชวังหลวง วังจันทร์เกษมหรือวังหน้า และวังหลัง ยังมีวังและตำหนักนอกอำเภอพระนครศรีอยุธยาซึ่งเป็นที่สำหรับเสด็จประพาส ได้แก่ พระราชวังบางปะอิน ในเขตอำเภอบางปะอิน ภูมิประเทศของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำสายใหญ่ไหลผ่าน 3 สาย คือ แม่น้ำเจ้าพระยาไหลผ่านทางด้านทิศตะวันตกและทิศใต้ แม่น้ำป่าสักไหลผ่านทางทิศตะวันออก และแม่น้ำลพบุรี (ปัจจุบันเป็นคลองเมือง)ไหลผ่านทางด้านทิศเหนือ แม่น้ำสามสายนี้ไหลมาบรรจบกันโอบล้อมรอบ พื้นที่ของตัวเมืองพระนครศรีอยุธยาตัวเมืองจึงมีลักษณะเป็น เกาะ เราจะเห็นบ้านเรือนปลูกเรียงรายหนาแน่นตามสองข้างฝั่งแม่น้ำแสดงถึงวิถีชีวิตของผู้คนที่ผูกพันอยู่กับสายน้ำมายาวนาน (ภูมิทัศน์ เชื้อนแก้ว. 2547 : ออนไลน์)

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ประมาณ 76 กิโลเมตร มีเนื้อที่ทั้งสิ้นประมาณ 2,556 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 16 อำเภอ ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอนครหลวง อำเภอภาชี อำเภอบ้านแพรก อำเภอบางซ้าย อำเภอบางไทร อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอบางบาล อำเภอมหาราช อำเภอบางปะหัน อำเภอเสนา อำเภออุทัย อำเภอบางปะอิน อำเภอผักไห่ อำเภอท่าเรือ และอำเภовังน้อย

1.2 เป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากวิสัยทัศน์การพัฒนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาช่วง 5 ปี ที่กำหนดกรอบไว้ว่า “นครประวัติศาสตร์” พระนครศรีอยุธยา ศูนย์วิทยาคารด้านศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น นครแห่งการท่องเที่ยวระดับนานาชาติประตูเชื่อมโยงอีสานและเหนือสู่กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองนำอยู่ แหล่งผลิตอาหารคุณภาพ แหล่งเกษตรกรรม พาณิชยกรรม อุตสาหกรรมที่ปราศจากมลภาวะ เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม โบราณสถานและรักษาภูมิของตน

โดยในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้น จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความโดดเด่นในฐานะนครประวัติศาสตร์อยู่แล้ว จึงวางเป้าหมายที่จะพัฒนาให้เป็นนครแห่งการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ที่สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปสู่ภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศ รวมถึงให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และโบราณสถาน ดังนั้นเมื่อสังเคราะห์เข้ากับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคกลางตอนบนแล้ว เป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยามี ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และพัฒนาเทศกาลท่องเที่ยว
2. เพื่อพัฒนาสิ่งบริการท่องเที่ยวและส่งเสริมท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการจัดการท่องเที่ยว
3. เพื่อรักษาระดับความสำคัญและมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อสร้างโครงการขยายการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดใกล้เคียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาการท่องเที่ยว ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยามี ดังนี้
 1. แนวทางการพัฒนาการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว จำนวน 5 โครงการ
 2. แนวทางการพัฒนาการสร้างประทับใจให้แก่นักท่องเที่ยว จำนวน 1 โครงการ
 3. แนวทางการพัฒนาการบริหารการท่องเที่ยว จำนวน 2 โครงการ
 4. แนวทางการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว จำนวน 2 โครงการ
 5. แนวทางการพัฒนาอนุรักษ์และพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 30 โครงการ
 6. แนวทางการพัฒนาการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวและระยะเวลาในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว จำนวน 1 โครงการ

1.3 ประวัติและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว มีดังนี้

ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกิดขึ้นเนื่องจากมีการปรับบทบาทและหน้าที่มาจาก ศูนย์กีฬาและนันทนาการจังหวัดฯ โดยประกาศจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มีผลบังคับใช้

วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 มาตรา 14 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และมาตรา 15 ได้กำหนดส่วนราชการของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ได้แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง โดยกำหนดให้มีสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ พร้อมทั้ง ก.พ. ได้มีมติอนุมัติให้กำหนดตำแหน่งและกรอบอัตรากำลังในศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด ภายใต้สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร.1009.4/1 ลงวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2545 แล้วนั้น

เพื่อให้การบริหารงานของศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการและบรรลุตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 และกฎกระทรวง พ.ศ. 2545 และอาศัยตามอำนาจตามมาตรา 21 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 จึงให้กำหนดภารกิจและอำนาจหน้าที่ของศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด ดังนี้

1. ภารกิจ ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด จำนวน 75 จังหวัด เป็นหน่วยงานส่วนกลาง ซึ่งมีสำนักงานอยู่ในแต่ละจังหวัด สังกัดสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว มีภารกิจเกี่ยวกับเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับจังหวัด และการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2. อำนาจหน้าที่ ประกอบด้วย

2.1 ประสานนโยบายและจัดดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติในระดับจังหวัดให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวง

2.2 ศึกษาวิเคราะห์การจัดทำแผนงาน โครงการร่วมกับ หน่วยงานต่างๆ ในระดับจังหวัด เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับจังหวัด

2.3 ส่งเสริมให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับจังหวัด เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของกระทรวง

2.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่กิจกรรมตลอดทั้งผลงานต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ในระดับจังหวัด

2.5 ติดตามและ ประสานงานความช่วยเหลือและร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน ประชาชนในระดับจังหวัด

2.6 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่ได้รับมอบหมายการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคกลางเขต 6 พ.ศ. 2502 จอมพล สฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรีได้ประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งส่วนราชการกรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2502 โดยตัดสำนักงานท่องเที่ยวออกแล้วจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวมีชื่อย่อว่า อ.ส.ท. ขึ้นเป็นหน่วยงานอิสระอย่างถาวร โดยพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวพ.ศ. 2502 มีนาย ถนัด คอมันตร์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ เป็นประธานคณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2503 ที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้แต่งตั้งให้ พันเอกเฉลิมชัย จารุวัตร (ยศขณะนั้น) เป็นผู้อำนวยการองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยความเห็นชอบของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2503

องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจมีฐานะเป็นนิติบุคคลมีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยสั่งการและดำเนินงานภายในองค์กรเท่านั้น ไม่มีอำนาจจะไปควบคุมการปฏิบัติงานของผู้ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังนั้นเพื่อให้หน่วยงานการท่องเที่ยวของรัฐมีอำนาจหน้าที่ ในการส่งเสริมและดำเนินกิจการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้กว้างขวางยิ่งขึ้น จึงได้มีการเสนอร่างพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และร่างพระราชบัญญัติจัดระเบียบธุรกิจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาขอบข่ายอำนาจของ อ.ส.ท. ใหม่ พ.ศ. 2519 ในการประชุมครั้งที่ 41 เมื่อวันศุกร์ที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2522 สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติทั้ง 2 ฉบับ แล้วลงมติให้ประกาศใช้ร่างพระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 เป็นกฎหมายเพียงฉบับเดียว และประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษเล่มที่ 96 ตอนที่ 72 ลงวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2522 ยกฐานะจากองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยขึ้นเป็น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เรียกโดยย่อว่า ททท. และให้ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า Tourism Authority of Thailand โดยเรียกย่อ ๆ ว่า TAT มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตลอดจนการประกอบอาชีพของคนไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

2. เผยแพร่ประเทศไทยในด้านความงามของธรรมชาติโบราณสถานโบราณวัตถุประวัติศาสตร์ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา และวิวัฒนาการของเทคโนโลยี ตลอดจนกิจการอย่างอื่นอันจะเป็นการชักจูงให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

3. อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว

4. ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและความเป็นมิตรไมตรีระหว่างประชาชนและระหว่างประเทศโดยอาศัยการท่องเที่ยว

5. ริเริ่มให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวและเพื่อพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน ททท.สาขาในประเทศแบ่งออกเป็น 6 ภาระงาน ได้แก่

1. ภาระงานด้านอนุรักษ์และพัฒนา ประกอบด้วย

1.1 ร่วมกับจังหวัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ททท. ส่วนกลาง ในการสำรวจและจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ

1.2 ร่วมกับจังหวัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดกิจกรรมเพื่อช่วยอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รับผิดชอบ

1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตบุคลากรที่มีมาตรฐานเพื่อเป็นแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

1.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งสมาคม หรือชมรม ส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อเป็นตัวกลางในการส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยว การวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวและกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวร่วมกันระหว่างรัฐบาลและเอกชน

2. ภาระงานส่งเสริมและสนับสนุนด้านการตลาด ประกอบด้วย

2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนดำเนินงานด้านการตลาด และดำเนินกิจกรรมด้านการตลาด การเผยแพร่โฆษณาและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดกระแสการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบและการเดินทางท่องเที่ยวออกไปยังภูมิภาคอื่น ๆ ภายในประเทศ โดยดำเนินงานร่วมกับสมาคม ชมรมธุรกิจท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานของรัฐในท้องถิ่น

2.2 รวบรวมข้อมูลข่าวสารและรายงานสถานการณ์ทางการท่องเที่ยวให้ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของพื้นที่ที่รับผิดชอบ ให้ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงาน ทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยกัน

2.3 ให้บริการข้อมูลข่าวสาร แนะนำและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

3. ภาระงานด้านการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

3.1 คู่มือสอดส่อง และ รวบรวมปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่สะดวก ความเดือดร้อน แก่นักท่องเที่ยวรายงานต่อส่วนกลาง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป แก้ไข

3.2 สอดส่องดูแล ตรวจสอบปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งปัญหาสิ่งแวดล้อม เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่อส่วนกลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ภาระงานด้านการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวแก่ประชาชน เยาวชน และ หน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ประกอบด้วย

4.1 จัดอบรม สัมมนาและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ และเน้นให้เห็น ความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชนและเยาวชนในท้องถิ่น ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว และสภาพแวดล้อมให้ใช้ประโยชน์ได้ อย่างยั่งยืน

4.2 แนะนำให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวกับ บริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์

5. ภาระงานด้านการควบคุมดูแล ประกอบด้วย

5.1 ประสานงาน และดูแลงานปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในการอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ

5.2 ควบคุม กำกับดูแล ให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยว และมััคคุเทศก์

6. ภาระงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ขอบเขตพื้นที่ที่อยู่ในการดูแลและความรับผิดชอบของ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคกลางเขต 6 มีทั้งสิ้น 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สระบุรี ลพบุรี นนทบุรี ปทุมธานี สุพรรณบุรี และอ่างทอง

อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้านการ ปรับปรุงโบราณสถานพระนครศรีอยุธยา และโบราณสถานบริเวณใกล้เคียงไม่ให้ถูกทำลายหรือทำให้เสื่อมคุณค่า อนุรักษ์โบราณสถานไว้เป็นหลักฐานทางศิลปกรรมและประวัติศาสตร์ พัฒนา โบราณสถานและสภาพแวดล้อมของโบราณสถานให้เกิดความสงบรวมรื่นตามบรรยากาศของกรุง ศรีอยุธยาในอดีต จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งการศึกษา สังคม และเศรษฐกิจ กำหนดแนวทางการใช้ ที่ดินในเขตโบราณสถานให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการอนุรักษ์ การพัฒนา และการท่องเที่ยว อีกทั้งพัฒนารายได้ของประชาชนในพื้นที่ของโครงการให้ได้ประโยชน์จากโบราณสถานทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งแผนการพัฒนาจากสำนักงานกรมศิลปากรที่ 3 ทั้ง 8 แผนแม่บท และ งบประมาณมาลงภาคปฏิบัติ

การแบ่งหน้าที่และบทบาทการดำเนินงานนำโดย ผู้ว่าราชการจังหวัดในแต่ละพื้นที่ ดำรงตำแหน่งเป็นประธานอนุกรรมการ ส่วนอธิบดีกรมศิลปากร ดำรงตำแหน่งรองอนุกรรมการ พร้อมด้วยหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการท่องเที่ยว ส่วนตำแหน่งงานในหน่วยงาน ประกอบด้วย 1) เจ้าหน้าที่บริหารงานโบราณคดี 2) นักโบราณคดี 3) นายช่างโยธา 4) นายช่างศิลปกรรม 5) เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ 6) เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 7) พนักงานดูแลรักษาโบราณสถาน 8) พนักงานจำหน่ายบัตร 9) พนักงานขับรถ 10) คนงาน และ 11) พนักงานรักษาความปลอดภัย

ชมรมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (Ayutthaya Tourist Business Club หรือย่อ ๆ ว่า ATC) เป็นการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว มีเจตนาารมณ์ที่สอดคล้องกัน อันมุ่งเน้นในการพัฒนา ส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก คือ 1) สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว หน่วยงานราชการ และสถาบันเอกชน 2) ยกระดับของการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ได้มาตรฐาน 3) เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา 4) เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม 5) เพื่อส่งเสริมและแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น ตลอดจนให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในเรื่องระหว่างสมาชิก 6) ให้ความสะดวกและช่วยเหลือในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว และ 7) ดำเนินการหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และความก้าวหน้าของชมรม

จำนวนนักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปี พ.ศ. 2549 รวม 455,300 คนปี พ.ศ.2550 รวม 563,765 คน (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550 : ออนไลน์)

1.4 ความเป็นมาของ พระราชวังบางปะอิน

พระราชวังบางปะอิน อยู่ห่างจากเกาะเมืองมาทางทิศใต้ประมาณ 18 กิโลเมตร ประวัติความเป็นมาตามพระราชพงศาวดารกล่าวว่าพระเจ้าปราสาททอง เป็นผู้สร้างพระราชวังแห่งนี้ เนื่องจากบริเวณเกาะบางปะอินเป็นที่ประสูติของพระองค์และเป็นเคหสถานเดิมของพระมารดาซึ่งเป็นหญิงชาวบ้านที่สมเด็จพระเอกาทศรถทรงพบเมื่อครั้งเสด็จพระราชดำเนินโดยเรือพระที่นั่งแล้วเรือเกิดล่มตรงเกาะบางปะอิน พระเจ้าปราสาททองทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้สร้างวัดขึ้นบนเกาะบางปะอินตรงบริเวณเคหสถานเดิมของพระมารดาใน ปี พ.ศ. 2175 พระราชทานชื่อว่า “วัดชุมพลนิกายาราม” และให้ขุนศรีหน้าสร้างพระราชนิเวศน์ขึ้นกลางเกาะเป็นที่สำหรับเสด็จประพาสแล้วสร้างพระที่นั่งองค์หนึ่งที่มีสระน้ำนั้นพระราชทานนามว่า พระที่นั่งไอศวรรย์ทิพย์อาสน์

พระราชวังบางปะอิน ได้รับการบูรณะฟื้นฟูอีกครั้งในสมัยรัชกาลที่ 4 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้สร้างพระที่นั่งองค์หนึ่งสำหรับเป็นที่ประทับ มีเรือนแถวสำหรับฝ่ายในและมีพลับพลาริมน้ำ ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 5 พระองค์ทรงโปรดเกล้าฯให้สร้างพระที่นั่งและสิ่งก่อสร้างต่างๆ ขึ้น ดังที่ปรากฏให้เห็นในปัจจุบันนี้ ซึ่งยังคงใช้เป็นที่ประทับและต้อนรับพระราชอาคันตุกะและพระราชทานเลี้ยงรับรองในโอกาสต่างๆเป็นครั้งคราว พระราชวังบางปะอินแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ เขตพระราชฐานชั้นนอกและเขตพระราชฐานชั้นใน เขตพระราชฐานชั้นนอกใช้เป็นที่สำหรับการออกมหาสมาคมและพระราชพิธีต่างๆ ส่วนเขตพระราชฐานชั้นในใช้เป็นที่ประทับส่วนพระองค์ สิ่งที่น่าสนใจในเขตพระราชวังชั้นนอกของพระราชวังบางปะอินมีดังนี้

หอเหมมณเฑียรเทวราช เป็นปราสาทศิลาจำลองแบบจากปราสาทขอม พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงโปรดให้สร้างเมื่อ พ.ศ. 2423 เพื่อทรงอุทิศถวายแด่พระเจ้าปราสาททอง กษัตริย์กรุงศรีอยุธยา ภายในเป็นที่ประดิษฐานพระรูปฉลองพระองค์สมเด็จพระเจ้าปราสาททอง

พระที่นั่งไอศวรรย์ทิพย์อาสน์ เป็นพระที่นั่งปราสาทโถงทรงจัตุรมุข อยู่กลางสระน้ำ รูปแบบสถาปัตยกรรมแบบไทย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงโปรดให้สร้างเมื่อ พ.ศ.2419 โดยจำลองแบบมาจากพระที่นั่งอาภรณ์พิโมกษ์ปราสาท ในพระบรมมหาราชวังที่กรุงเทพฯและพระราชทานนาม “ไอศวรรย์ทิพย์อาสน์” ตามพระที่นั่งองค์แรกซึ่งพระเจ้าปราสาททองโปรดเกล้าฯให้สร้างขึ้น เดิมพระที่นั่งสร้างด้วยไม้ทั้งองค์ ต่อมารัชกาลที่ 6 ทรงโปรดเกล้าฯให้เปลี่ยนเสาและพื้นเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กทั้งหมด ปัจจุบันเป็นที่ประดิษฐานพระบรมรูปหล่อสัมฤทธิ์ของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวในฉลองพระองค์เต็มยศจอมพลทหารบก ซึ่งพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้สร้างขึ้น

พระที่นั่งวโรภายพิมาน อยู่ทางตอนเหนือของ “สะพานเสด็จ” รัชกาลที่ 5 ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯให้สร้างขึ้นเมื่อ ปี พ.ศ. 2419 เดิมเป็นเรือนไม้สองชั้นใช้เป็นที่ตั้งประทับและท้องพระโรงร่วมกันต่อมาโปรดเกล้าฯให้ก่อสร้างใหม่ตามแบบสถาปัตยกรรมตะวันตก ก่อด้วยอิฐ ทรงวิหารกรีกแบบคอรินเธียรอร์เดอร์ มีมุขตอนหน้า ใช้เป็นท้องพระโรงสำหรับเสด็จออกขุนนางในงานพระราชพิธี และเคยเป็นที่รับรองแขกเมืองหลายครั้ง สิ่งที่น่าสนใจภายในพระที่นั่ง วโรภายพิมาน ได้แก่ อาวุธโบราณ คุกตาทินสลักด้วยฝีมือประณีตและภาพเขียนสีน้ำมันเป็นเรื่องราวภาพชุดพระราชพงศาวดาร อีกทั้งภาพวรรณคดีไทยเรื่องอิเหนา พระอภัยมณี สังข์ทอง และจันทร์ โครพตลอดจนเป็นที่เก็บเครื่องราชบรรณาการต่างๆสภาคาราชประยูร เป็นตึกสองชั้นริมน้ำ ตรงข้ามพระที่นั่งวโรภายพิมาน สร้างเมื่อ พ.ศ. 2422ในรัชกาลที่ 5 สำหรับใช้เป็นที่ประทับของเจ้านายฝ่ายหน้า และข้าราชการ

สิ่งที่น่าสนใจในเขตพระราชวังชั้นในของพระราชวังบางปะอินมีดังนี้

ส่วนเขตพระราชฐานชั้นในเชื่อมต่อกับเขตพระราชฐานชั้นนอกด้วยสะพานที่เชื่อมจากพระที่นั่งวโรภาสพิมาณกับประตูเทวราชครรรไล ซึ่งเป็นประตูทางเข้าพระราชฐาน สะพานนี้มีลักษณะพิเศษคือ มีแนวฉากคล้ายบานเกล็ดกั้นกลางตลอดแนวสะพานเพื่อแบ่งเป็นทางเดินของ ฝายหน้าด้านหนึ่งและ ฝายในอีกด้านหนึ่งซึ่ง ฝายในสามารถมองลอดออกมาโดยตัวเองไม่ถูกแลเห็นบริเวณพระราชฐานชั้นในประกอบด้วยที่ประทับ พลับพลาและศาลาต่างๆสิ่งที่น่าสนใจได้แก่

พระที่นั่งอุทยานภูมิเสถียร อยู่ทางทิศตะวันออกตรงข้ามกับสระน้ำ เป็นพระที่นั่งเรือนไม้สองชั้นตามแบบชาเลต์ของสวิส คือมีเฉลียงชั้นบนและชั้นล่าง ทาสีเขียวอ่อนและสีเขียวแก่สลับกันภายในประดับตกแต่งด้วยเครื่องเรือน ไม้มะฮอกกานีจัดสลับลายทองทับที่สั่งจากยุโรปทั้งสิ้น นอกนั้นเป็นสิ่งของหายากในประเทศอันเป็นเครื่องราชบรรณาการจากหัวเมืองต่างๆ ทั่วราชอาณาจักรรอบๆ มีสวนดอกไม้สวยงาม เป็นที่น่าเสียดายอย่างยิ่งที่พระที่นั่งอุทยานภูมิเสถียรได้เกิดเพลิงไหม้ ขณะที่มีการซ่อมแซมเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม พ.ศ. 2481 ทำให้พระที่นั่งเสียหายไปกึ่งกองเพลิงหมดสิ้นทั้งองค์คงเหลือแต่หอน้ำลักษณะคล้ายหอรบของยุโรปเท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2531 สำนักพระราชวังได้กราบบังคมทูลพระกรุณาขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตสร้างขึ้นใหม่ตามแบบเดิมทุกประการแต่เปลี่ยนวัสดุจากไม้เป็นอาคารคอนกรีตแทน

พระที่นั่งเวหาศน์จำรูญ พระที่นั่งองค์นี้มีนามเป็นภาษาจีนว่า “เทียน เม่ง เต๋ย” (เทียน=เวหา, เม่ง=จำรูญ, เต๋ย=พระที่นั่ง) พระยาโชดิกราชเศรษฐี(พิก) เป็นนายงานสร้างถวายพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในปีพ.ศ. 2432 เพื่อเป็นพระที่นั่งสำหรับประทับในฤดูหนาว พระที่นั่งนี้เคยใช้เป็นที่รับรองเจ้านายต่างประเทศในสมัยรัชกาลที่ 5 มีลักษณะเป็นสถาปัตยกรรมแบบจีนมีลวดลายแกะสลักงดงามวิจิตรยิ่ง โถงด้านหน้าปูด้วยกระเบื้องแบบกังไสเขียนด้วยมือทุกชิ้น

เก๋งบุปผาประพาส เป็นตำหนักเก๋งเล็กอยู่กลางสวนริมสระน้ำในเขตพระราชวังชั้นใน สร้างในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อปี พ.ศ. 2424

หอวิฑูรทัศนา เป็นพระที่นั่งหอสูงยอดมน ตั้งอยู่กลางเกาะน้อยในสวนเขตพระราชวังชั้นใน ระหว่างพระที่นั่งอุทยานภูมิเสถียรกับพระที่นั่งเวหาศน์จำรูญ เป็นพระที่นั่ง 3 ชั้น มีบันไดเวียน เป็นหอส่องกล้องชมภูมิประเทศบ้านเมืองโดยรอบ สร้างในสมัยรัชกาลที่ 5 เมื่อปี พ.ศ. 2424

อนุสาวรีย์สมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ หรือเรียกเป็นสามัญว่า อนุสาวรีย์พระนางเรือล่ม ตั้งอยู่ทางด้านทิศตะวันออกของพระราชวัง ก่อสร้างด้วยหินอ่อนก่อเป็นแท่งเหลี่ยมสูง 3 เมตร บรรจุพระสรีรังคารของสมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ พระมเหสีในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวพร้อมทั้งจารึกคำไว้อาลัยที่ทรงพระราชนิพนธ์ ในปีพ.ศ.

2430 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงเสด็จฯไปทอดพระเนตรที่วัดสุทัศน์เทพวราราม และพระราชทานเงิน 3 พระองค์ ในปีเดียวกัน คือ สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอเจ้าฟ้าศิริราชกกุธภัณฑ์ เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2430 พระอรรคชายาเธอพระองค์เจ้าเสาวภาคย์นารีรัตน์ เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2430 สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอเจ้าฟ้าพาหุรัดมณีมัย เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม พ.ศ. 2430 และสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอเจ้าฟ้าตรีเพ็ชรุตม์ธำรง เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2430 ดังนั้นในปี พ.ศ. 2431 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สร้างอนุสาวรีย์ที่ระลึกทำด้วยหินอ่อนแกะสลักพระรูปเหมือนไว้ใกล้กับอนุสาวรีย์สมเด็จพระนางเจ้าสุนันทากุมารีรัตน์ พระบรมราชเทวี (ผู้จัดการ. 2548 : ออนไลน์)

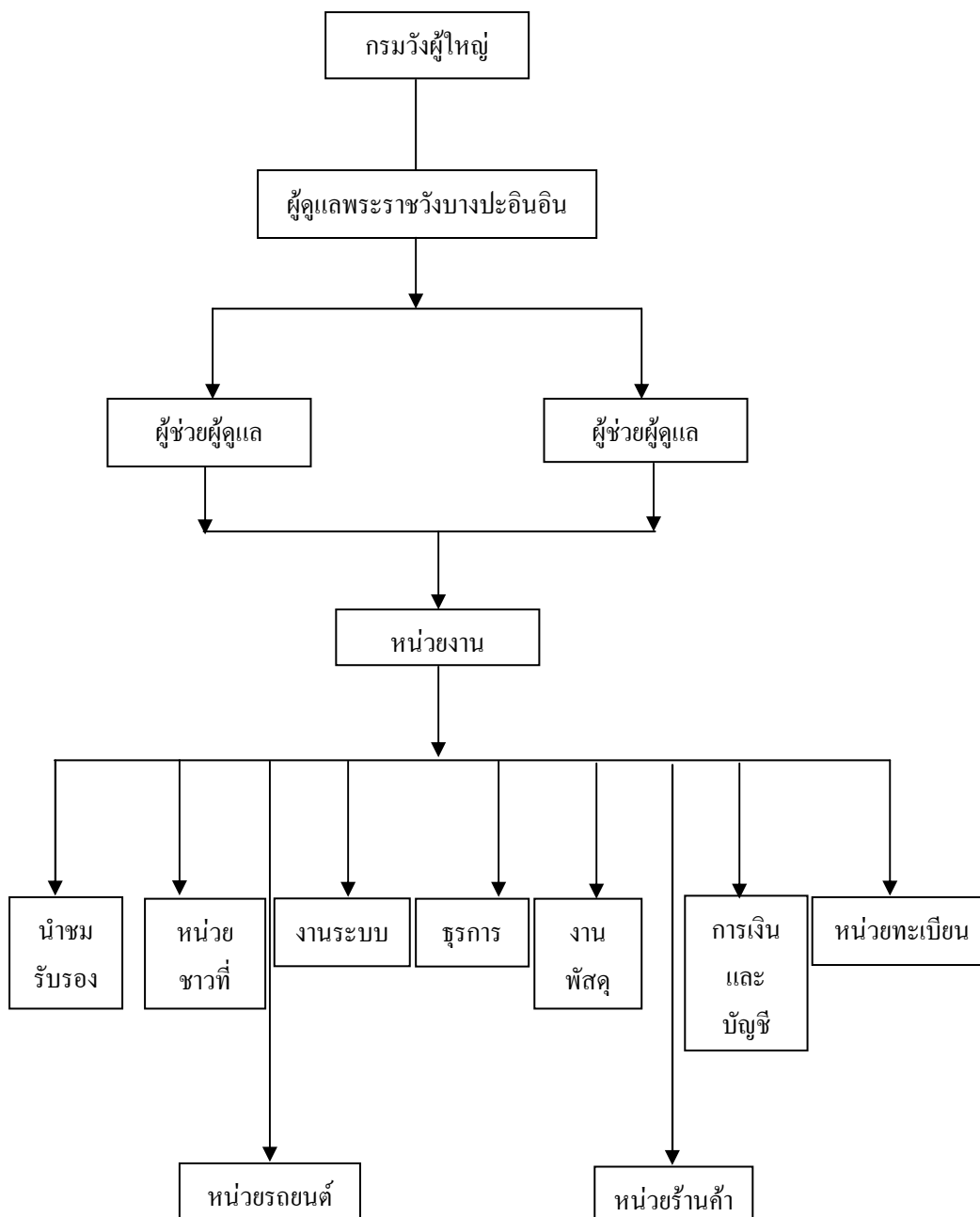
การเดินทางโดยรถยนต์ จากกรุงเทพฯ ใช้เส้นทางถนนพหลโยธิน เมื่อถึงประตูน้ำพระอินทร์ แล้วให้ข้ามสะพานวงแหวนรอบนอกจะมีทางแยกโดยให้เลี้ยวซ้ายประมาณบริเวณกิโลเมตรที่ 35 ไปพระราชวังบางปะอินเป็นระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร หรือจะผ่านเข้ามายังตัวเมืองอยุธยาพอมมาถึงเจดีย์วัดสามปลื้ม (เจดีย์กลางถนน) ให้เลี้ยวซ้ายโดยผ่านวัดใหญ่ชัยมงคล วัดพนัญเชิง ตัวอำเภอบางปะอินพอมมาถึงสถานีรถไฟบางปะอิน แล้วให้เลี้ยวขวาไปตามเส้นทางจนถึงพระราชวังบางปะอิน รถโดยสารประจำทาง มีรถโดยสารปรับอากาศกรุงเทพฯ-บางปะอิน ออกจากสถานีขนส่งหมอชิต ถนนกำแพงเพชร 2 ทุกวัน สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร.02-9362852-66 สถานีขนส่งอยุธยาโทร.035-335304 หรือ www.transport.co.th

รถไฟ สามารถขึ้นรถไฟจากสถานีรถไฟหัวลำโพงมาสถานีรถไฟอำเภอบางปะอิน จากนั้นต่อรถสองแถว รถสามล้อเครื่อง หรือรถจักรยานยนต์ไปยังพระราชวังบางปะอิน สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโทร.022237010, 022237020,1690 สถานีรถไฟอยุธยา โทร. 035-241520 หรือ www.railway.co.th

พระราชวังบางปะอินเปิดให้เข้าชมทุกวัน เวลา 08.00-17.00 น. (เปิดจำหน่ายบัตร 08.00-16.00 น.) อัตราค่าเข้าชม ผู้ใหญ่ 30 บาท เด็ก นักเรียน นิสิตนักศึกษา (ในเครื่องแบบ ต้องมีบัตรประจำตัวนักศึกษา) 20 บาท พระภิกษุ สามเณร ไม่เสียค่าเข้าชม ชาวต่างประเทศ 100 บาท นอกจากนี้ยังมีบริการเรือ River Jet ออกจากท่าเรือพระราชวังบางปะอิน ล่องรอบเกาะวัดนิเวศธรรมประวัติ ใช้เวลาประมาณ 25 นาที ระหว่างเวลา 15.00-19.00 น. (วันเสาร์-อาทิตย์ ถึง 16.00 น. เรือออกทุกชั่วโมง หยุดวันพุธ-วันพฤหัสบดี)

1.5 การบริหารจัดการพระราชวังบางปะอิน

การแสดงโครงสร้างการบริหารงานของพระราชวังบางปะอินมี ดังนี้



ภาพประกอบ 2 โครงสร้างการบริหารงานของพระราชวังบางปะอิน

ที่มา : พระราชวังบางปะอิน. 2550 : แผ่นปลิว

การแบ่งส่วนราชการของพระราชวังบางปะอิน

จากโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของพระราชวังบางปะอินมีหน่วยงาน ดังนี้
งานบริการนำชมรับรองมีหน้าที่จัดการศึกษาที่จัดแสดง เช่น การอบรม ประชุม สัมมนา การบรรยาย การจัดห้องเรียน ห้องค้นคว้า การจัดนิทรรศการ การผลิตสื่อ และเครื่องมือในการศึกษา การให้บริการ เช่น การนำ รวมทั้งการจัดจัดกิจกรรมต่างๆ

หน่วยชาวที่คืองานรักษาความปลอดภัยหน้าที่ดูแลรักษาความปลอดภัย ผู้เข้าชม ตรวจตราบริเวณและ สถานที่รับผิดชอบดูแล รักษาความสะอาดอาคารสถานที่และพระราชวังบางปะอิน

หน่วยรถยนต์ มีหน้าที่ เป็นตัวช่วยอำนวยความสะดวกสบายช่วยพานักท่องเที่ยวชมบริเวณภายในพระราชวัง

งานระบบ มีหน้าที่ เกี่ยวกับการดูแลเรื่องของระบบไฟฟ้าภายใน พระราชวังบางปะอิน

งานธุรการและการการเงิน การบัญชี มีหน้าที่ เกี่ยวกับงานสารบรรณ ธุรการ รวมทั้งรับส่งหนังสือ โต้ตอบหนังสือ และรวบรวมสถิติ ควบคุมการเบิกจ่ายเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ตรวจสอบหลักฐานทางการเงิน ใบสำคัญ จัดทำบัญชีรวมทั้งการบริหารงานพัสดุ

หน่วยร้านค้า คือหน่วยร้านค้าที่ ขายอาหารและของที่ระลึกให้กับผู้มาเที่ยวชม

หน่วยพัสดุ คือ มีหน้าที่เกี่ยวกับการเบิกจ่ายของใช้ต่างๆภายในพระราชวัง

หน่วยทะเบียน มีหน้าที่ การตรวจสอบ จำแนก แยกแยะ จัดทำทะเบียน บันทึกหลักฐาน วัตถุที่จัดแสดง รวมทั้งการกำหนดเนื้อหาที่จะใช้ในการจัดแสดง การจัดนิทรรศการ และการเผยแพร่อื่นๆ

จากโครงสร้างการบริหารจัดการพระราชวังบางปะอินจะ เห็นได้ว่าได้มีการจัดสรรแบ่งหน่วยงานไว้อย่างชัดเจนแล้วให้ลงตัวเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวที่จะมาเยือน ปัจจุบันกระแสการท่องเที่ยวได้กลายเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่นำรายได้เข้าพระราชวังบางปะอินทางหนึ่งได้เป็นอย่างดี ประชาชนยังหันมาให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวภายในประเทศกันมากขึ้น เพื่อลดการขาดดุลการขายและเป็นการปลุกกระแสทางการท่องเที่ยวให้เป็นการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน จากสถิติการท่องเที่ยวแสดงให้เห็นว่า แนวโน้มการท่องเที่ยวภายในพระราชวังบางปะอินกำลังได้รับความนิยมและมีมูลค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังสถิติในตารางที่ 1

สถิติของผู้เข้าชมพระราชวังบางปะอินในปี พ.ศ. 2550 จำแนกเป็นรายเดือน แสดงไว้ดังตาราง 1

ตาราง 1 สถิติผู้เข้าชมพระราชวังบางปะอิน ปี พ.ศ. 2550

เดือน	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ	รวม
มกราคม	25,802	36,904	62,706
กุมภาพันธ์	17,255	34,965	52,220
มีนาคม	16,183	33,182	49,365
เมษายน	16,601	21,069	37,670
พฤษภาคม	11,782	20,009	31,791
มิถุนายน	12,000	20,905	32,905
กรกฎาคม	23,088	25,233	48,321
สิงหาคม	19,655	21,339	40,994
กันยายน	20,211	29,899	50,110
รวมทั้งปี	162,577	243,505	406,082

ที่มา : พระราชวังบางปะอิน. 2550 : ป้ายประกาศ

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

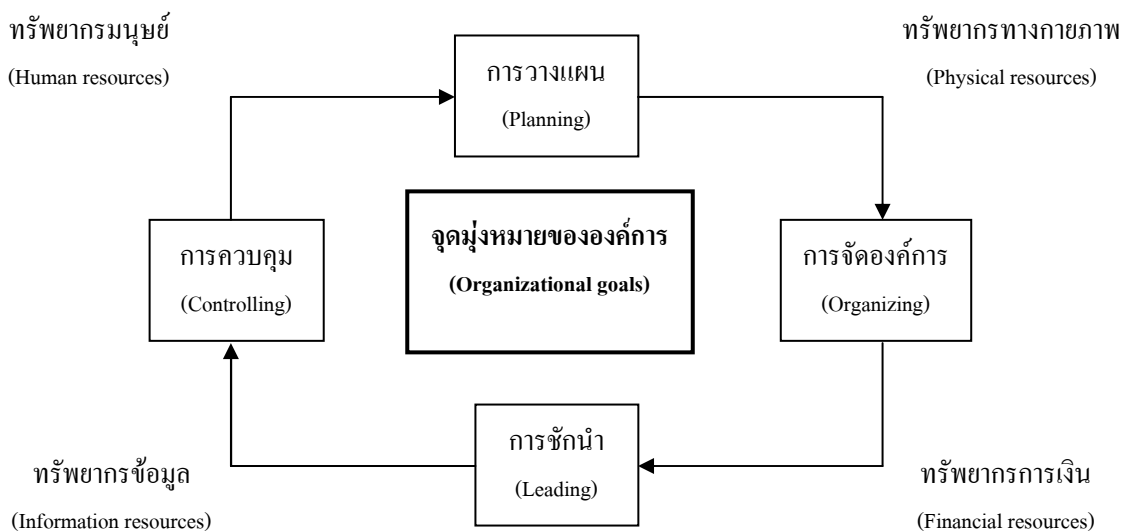
เดล (สมคิด บางโม. 2542 : 61 ; อ้างอิงจาก Dale. 1978. **Principles of Management : An Analysis of Managerial Functions.**) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการจัดองค์การ และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

เจริญผล สุวรรณโชติ (2544: 179) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการของสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่จะมาร่วมกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้กำหนดไว้ การกระทำนั้นจะเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ การดำเนินการ เพื่อให้คงอยู่ต่อไป การกระตุ้นหรือการช่วยเหลือให้เกิดการระดมความคิด และการกระทำที่ทำให้เกิดการรวมกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน ทั้งในด้านของบุคคลและในด้านวัตถุ

จากแนวคิดดังกล่าว พอสรุปสาระสำคัญของการบริหารได้ คือ การบริหารเป็นกิจกรรมของกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมกันทำกิจกรรม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน โดยใช้กระบวนการและทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดความเหมาะสม

คุนทส์ (สมคิด บางโม). 2542 : 61 ; อ้างอิงจาก Koontz. 1972. **Principles of Management : An Analysis of Managerial Functions.**) ให้ความหมายว่า การจัดการ หมายถึง การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยอาศัยปัจจัยทั้งหลายได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเป็นอุปกรณ์การจัดการทั้งนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542 : 19) สรุปไว้ว่า การจัดการเป็นกระบวนการเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายขององค์กร โดยใช้การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชักนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) มนุษย์ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเงิน ทรัพยากร ข้อมูลขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแสดงเป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ได้ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์กระบวนการจัดการ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 20

จากภาพประกอบ แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์กระบวนการจัดการ ซึ่งสามารถอธิบายให้ชัดเจนได้ดังนี้

1. การวางแผน เกี่ยวข้องกับการเลือกภารกิจ วัตถุประสงค์ และการกระทำเพื่อให้บรรลุสิ่งที่ต้องการ การวางแผนต้องการการตัดสินใจ โดยเลือกจากทางเลือกที่จะกระทำในอนาคต การวางแผนและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กระบวนการวางแผน ประกอบด้วยภารกิจ (Mission) เป้าหมาย (Goals) และแผน (Plans) ภารกิจเป็นจุดมุ่งหมายพื้นฐานขององค์กร ซึ่งต้องอาศัยการขยายตัวด้วยเป้าหมายและแผนขององค์กร เป้าหมายเป็นผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ ประกอบด้วยเป้าหมายด้านพนักงาน การตัดสินใจและกำหนดมาตรฐานในการทำงาน ส่วนแผนเป็นวิธีการบรรลุเป้าหมาย เป็นสิ่งเชื่อมระหว่างสภาพปัจจุบันและสภาพอนาคตที่ต้องการขององค์กร แผนจะช่วยผู้บริหารในการปฏิบัติการเพื่อบรรลุเป้าหมาย และเพื่อประสานกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้มีความสัมพันธ์กัน

2. การจัดองค์กร คือ กระบวนการที่กำหนด กฎ ระเบียบ แบบแผน ในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งรวมถึงวิธีการการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม องค์กร คือ โครงสร้างที่ได้ตั้งขึ้นตามกระบวนการ โดยมีกรับพนักงานให้เข้ามาทำงานร่วมกันในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หรือหมายถึง กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีความผูกพันกัน ซึ่งใช้ความพยายามหรือความสามารถร่วมกันในการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้ประสบความสำเร็จ หรือหมายถึงการจัดระบบระเบียบให้กับบุคคลต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ เพราะฉะนั้นการจัดองค์กรจึงหมายถึง ความพยายามของผู้บริหารที่จะต้องหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะมอบหมายงาน และอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงาน โดยมีการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างระมัดระวัง

3. การชักนำ การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวัง ต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ได้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ได้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร การจูงใจพนักงานเพื่อให้ทำงานในระดับสูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร เป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดในการจัดการ และเป็นงานที่ลำบากงานหนึ่ง การจูงใจจะต้องคิดริเริ่ม อำนาจการ รักษาพฤติกรรมบุคคล และการกระทำ บทบาทของผู้บริหารก็คือ พิจารณาปัจจัยซึ่งกระตุ้นการจูงใจพนักงานและหาช่องทางกระตุ้นด้วยวิธีที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อย่างไรก็ตามผู้บริหารในปัจจุบันจะเผชิญกับปัญหาหลายประการ ซึ่งประกอบด้วย การจูงใจ ปัญหาเหล่านี้ประกอบด้วย การกระจายแรงงาน การกำหนดโครงสร้างองค์กรใหม่ และการใช้พนักงานในระดับที่น้อยกว่า และผู้บริหารที่มีมากเกินไปความต้องการ

4. การควบคุมเป็นการวัด และการแก้ไขการทำงาน เพื่อให้แน่ใจว่าวัตถุประสงค์และแผนขององค์กรมีการใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ การวางแผนและการควบคุมมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด การควบคุมเป็นกระบวนการออกข้อกำหนด ซึ่งกำกับกิจกรรมการปฏิบัติขององค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้ หน้าที่การควบคุมต้องการผู้บริหารที่จะกำหนดมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม สามารถเปรียบเทียบการทำงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ และวิเคราะห์ปัญหา การควบคุมต้องการการจัดการสำหรับ ความสำคัญของการควบคุม หน้าที่การควบคุมมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการวางแผน ผู้บริหารใช้กระบวนการเพื่อเตรียมการปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หน้าที่การควบคุมเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ใช้เพื่อพิจารณาว่าองค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายหรือไม่ การติดตามเป้าหมายขององค์กรและใช้การป้อนกลับการทำงาน หน้าที่การควบคุมจะช่วยให้ผู้บริหารมีวิธีการที่จะปรับปรุงและช่วยให้องค์กรเผชิญกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2542 : 169-516)

จะเห็นได้ว่าการจัดการมีความสำคัญมาก เพราะเป็นกระบวนการที่จะทำให้องค์กรบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้ การท่องเที่ยวในปัจจุบันนี้มีการแข่งขันที่สูงมากในละภูมิภาค ทำให้ต้องมีการปรับปรุงพัฒนาการจัดการ ให้สถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆดังกล่าว โดยเริ่มจากการวางแผนการให้บริการ โดยกำหนดแผนงานให้ตรงกับเป้าหมายขององค์กร จากนั้นก็ทำการหาบุคลากรมาทำงานให้ เป็นไปตามแบบแผนที่ได้วางไว้ โดยต้องคำนึงว่าเราจะจัดองค์กรในการให้บริการอย่างนี้จะทำให้ลูกค้าประทับใจมากที่สุด และทำอย่างไรจึงจะชักจูงให้ลูกค้ามาใช้บริการ การที่ลูกค้าจะประทับใจนั้น นอกจากขั้นตอนที่ได้กล่าวมาแล้ว องค์กรยังต้องมีการควบคุมคุณภาพในการให้บริการให้ได้มาตรฐาน จึงจะทำให้ลูกค้าประทับใจ และเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่จะจูงใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้าหรือผู้รับบริการโดยตรง ซึ่งหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการบริการให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543 : 22) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

กรอนรูส์ (สุนันท์ บุญวโรดม. 2543 : 22 ; อ้างอิงจาก Gronroos. 1990. **Service Management and Marketing.** p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือ

กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จำต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายนปัญหาของลูกค้า

สแตนตัน (สุนันท์ บุญวโรดม. 2543 : 23 ; อ้างอิงจาก Stanton. 1981. **Fundamentals of Marketing.** p. 441) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จำต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

คอตเลอร์ (Kotler. 1994 : 464-468) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งไม่สามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจำต้องได้และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตนและสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจให้กับผู้บริโภคได้ ซึ่งสินค้าเกี่ยวกับบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป คือการตัดสินใจซื้อบริการจะขึ้นอยู่กับความไว้วางใจของลูกค้า เป็นสินค้าที่จำต้องไม่ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ไม่สามารถกำหนดได้แน่นอนเกี่ยวกับราคาสินค้าไว้ไม่ได้ และไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของ

คอตเลอร์ (Kotler.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจหรือปฏิบัติการใด ที่กลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจำต้องได้และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

เลิฟล็อก (Lovelock.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) กล่าวว่า การบริการคือกิจกรรมหนึ่ง หรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

เวเบอร์ (Weber.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดก็คือ การให้โดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์ และไม่มีความชอบพอหรือสนในใครเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้การปฏิบัติงาน โดยไม่คำนึงความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้องทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเหมือนกัน

สโบล (Sabolo.) (ดวงตะวัน พงษ์รูป. 2549 : 26) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของกับสินค้านั้น

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน ในความหมายนั้นจะครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไปหรือการบริการเชิงพาณิชย์

อีแร็ง (นามแฝง) (2538 : 35) กล่าวว่า งานบริการเป็นงานละเอียดอ่อนที่ต้องอาศัยหัวใจสัมผัสเท่านั้น จึงจะสามารถจับจุดและสนองความพอใจให้กับลูกค้าได้อย่างมั่นใจและมั่นใจโดยกล่าวถึงการมีจิตสำนึกแห่งงานบริการ ไว้ดังนี้

1. การยิ้มแย้มแจ่มใสทั้งต่อหน้าลูกค้าและขณะทำงาน การมีใบหน้าแจ่มใสและยิ้มจากใจ
2. การเต็มใจในการทำงาน พอใจที่ได้ทำงานและสนุกกับงาน การทำใจให้รักงานจะไม่ทำให้เบื่อหน่าย การทำงานที่จริงใจไม่จำเป็นต้องเคร่งเครียด
3. การไม่นิ่งคูดาย ในสิ่งที่ทำได้ ต้องพร้อมเสมอขณะทำงาน เมื่อรู้ว่าลูกค้าต้องการ การบริการจงทำเท่าที่จะทำได้จนกว่าเพื่อนจะมารับหน้าที่ต่อ
4. การรู้จักตนเองและหน้าที่ ต้องรู้สึกให้ได้ว่าเรา คือ นักบริหารมืออาชีพจะ ช่วยขจัดความยุ่งยากหรือความทุกข์ใจให้ลูกค้าเกิดความสบายใจได้และสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทุกอย่างโดยไม่จำเป็นต้องเป็นเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่โดยตรงเพียงอย่างเดียว
5. การบริการอย่างจริงใจ เมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือหรือมีสิ่งที่จะต้องทำก็สามารถบริการลูกค้าอย่างอัตโนมัติโดยไม่ต้องให้ใครมาสั่งให้ทำ

บี.เอ็ม. เวอร์มา (บุษบา เชื้อวงศ์. 2545 : 20 ; อ้างอิงจาก Verna. 1986. **Introduction to Quality Method : A Managerial Emphasis** . p.35) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี ส่วนหนึ่งขึ้นกับการเข้าถึงบริการ ซึ่งมีแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ ดังนี้

ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทางความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่าย ในการบริการการยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2538 : 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งสำคัญ สิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าต้องการจะได้จากประสบการณ์ในอดีต จากการพูดปากต่อปาก จากโฆษณาของธุรกิจให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าเขาได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ (What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องการทำการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการ ของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนานทำเลที่ตั้งอันเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจรรย์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของลูกค้าและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึง ความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

จากความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ จึงสรุปได้ว่า หลักการที่ดีของงานให้บริการ คือ การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและอำนวยความสะดวกด้วยความรวดเร็ว สะดวก มีอรรถยาศัย เสมอภาคและเป็นธรรมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ผู้ใช้บริการทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ภายใต้กฎหมายข้อบังคับและระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อสร้างภาพพจน์ให้เป็นที่ประทับใจ นอกจากนี้ต้องมีศิลปะที่จะชักจูงให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจกลับมาใช้บริการอีก กล่าวได้ว่าความสำคัญของงานบริการนั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

กู๊ด (Good, 1973 : 320) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง คุณภาพ ระดับของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อกิจกรรมนั้น ๆ

โวลแมน (Wolman, 1973 : 384) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือ แรงจูงใจของคนได้รับการตอบสนอง

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545 : 11) กล่าวว่าความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากกระบวนการในการวางแผนและการบริหารแนวความคิด การตั้งราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

วรูม (Vroom, 1984 : 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถชี้แทนกันได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพ

ความไม่พึงพอใจนั่นเอง

วอลเลสไตน์ (Wallestein. 1971 : 25-26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เครช และ ครัชฟิลด์ (Krech & Crutfield. 1962 : 77) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

ทิฟฟิน และ แมคคอร์มิค (Tiffin & McCormic. 1965 : 349) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2543 : 74) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบ โลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นแม้ว่าจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ต่างกันไป แต่พอสรุปรวมได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่า เป็นในลักษณะทิศทางบวก หรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ไ้

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

คำจำกัดความของความคิดเห็น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ทรงกรด ภูทอง (2545 : 6) กล่าวว่า ความคิดเห็นหมายถึงความรู้สึกของมนุษย์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือการแสดงออกซึ่งวิจรรย์ญาณที่มีต่อเรื่องหนึ่ง เป็นเรื่องของจิตใจและเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง ความคิดเห็นคล้ายกับทัศนคติ แต่เป็นความรู้สึกที่ผิวเผินหรือหยาบกว่าทัศนคติ

ทงนเกียรติ เจริญวงศ์เพ็ชร (2545 : 9) กล่าวว่าความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกและความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แสดงออกด้วยวาจาหรือการเขียน ทั้งนี้ขึ้นกับภูมิหลังทางสังคมความรู้ ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ซึ่งบุคคลอื่นอาจไม่เห็นด้วย

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ดั่งสุวรรณ และ ชิตพงษ์ ธรรมานุสรณ์ (2522 : 26) ให้คำจำกัดความว่า ความคิดเห็น คือการ แสดงออกซึ่งวิจรรย์ญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นมีความหมายที่แคบกว่าเจตคติ เพราะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเท็จจริง (Face) และเจตคติ (Attitude) ของบุคคล ในขณะที่เจตคติแสดงสภาพความรู้สึกทั่วไป เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน. 2526 : 246) กล่าวว่า ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า opinion ในภาษาอังกฤษ หมายถึง 1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันเสมอไปก็ตาม 2) ทักษะหรือประมาณการเกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำ มาขอปรึกษา

กู๊ด (Good. 1973 : 339) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึงความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเห็นการถูกต้องหรือไม่

มอร์แกนค์ และ คิง (Morgan & King 1969 : 750) กล่าวว่าความคิดเห็นคือการยอมรับในคำพูดที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติ

อิสสาด (Issak. 1981 : 203) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งโดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับ

โคลาซา (Kolasa. 1960 : 386) มีความเห็นว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกมาของแต่ละบุคคล ในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผลสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากกรณีแวดล้อม (Circustance) หรือความคิดเห็นเป็นการตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลจาก ความโน้มเอียง (Predisposition) ความโน้มเอียงที่ทำให้บุคคลปฏิบัติตาม ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างทัศนคติ (Attitude Structure) ดังนั้นทัศนคติจึงเป็นพื้นฐานของความคิดเห็น และมีอิทธิพลต่อการแสดงออก ส่วนทัศนคตินั้นคือ ความโน้มเอียงในการแสดงออกมาของบุคคลอื่น สถานที่ สภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะไปในทางบวกหรือทางลบ

จากความหมายของความคิดเห็นของบุคคลต่างๆ พอสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงทางด้านความรู้สึกนึกคิด การตัดสินใจ และความเชื่อต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์หนึ่ง ด้วยการพูดหรือการเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ อารมณ์ และสภาพแวดล้อมเป็นส่วนช่วยในการแสดงความคิดเห็นของแต่ละคน ความคิดเห็นจึงมิได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจจะเป็นที่ยอมรับหรือ ปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ในการศึกษาเรื่องกระบวนการบริหาร ได้มีนักวิชาการให้ความเห็นว่า การบริหารจัดการสามารถพิจารณาในแง่ของกระบวนการที่เชื่อมโยงกับงาน หรือภารกิจทางการบริหารจัดการ และคนอื่นกล่าวว่า ถ้าพิจารณาจากความหมายอย่างกว้าง ๆ การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการทำงานร่วมกับคนอื่นและ โดยอาศัยคนอื่นเพื่อให้บรรลุจุดหมายองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ระบุนิยามที่ครอบคลุมของการบริหารว่า ประกอบด้วยการดำรงรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร และการปรับตัวกับสภาพภายนอก

นอกจากนั้นผู้เขียนได้กล่าวว่า การบริหารยังอาจหมายถึงกระบวนการของภารกิจ ซึ่งภารกิจที่นักทฤษฎีต่าง ๆ กล่าวถึงได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การจูงใจ และการควบคุม สำหรับกระบวนการบริหารมีนักวิชาการได้กล่าวถึงไว้หลายท่าน มีรายละเอียด ดังนี้

เทย์เลอร์ (ชงชัย สันติวงษ์. 2540 : 38 ; อ้างอิงจาก Taylor. 1947. **Scientific Management.**) เป็นผู้ก่อตั้งแนวคิดการบริหารที่มีหลักเกณฑ์ได้ใช้วิธีการศึกษาวิเคราะห์งานต่าง ๆ แล้วทำการแบ่งแยกงานออกเป็นส่วนต่าง ๆ แล้วพิจารณาหาทางที่จะทำให้งานนั้นเสร็จสิ้นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าจะกล่าวง่าย ๆ วิธีของ Taylor คือ ค้นหา “วิธีเป็นเลิศที่ดีที่สุด” ที่จะนำมาใช้ทำงานให้ลุล่วงไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพมาก

เกรก (Gregg. 1975 : 274-316) ได้วิเคราะห์และประมวลการบริหารต่าง ๆ ออกเป็น 7 ชั้น

1. การตัดสินใจสั่งการ เป็นหัวใจของกระบวนการบริหาร
2. การวางแผน มีความสำคัญต่อการบริหารทุกประเภท ถ้าขาดการวางแผนกิจกรรมนั้นก็จะไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. การจัดองค์การทำให้เกิดความมีระบบระเบียบในการปฏิบัติงาน กำหนดอำนาจหน้าที่และตำแหน่งต่าง ๆ อย่างชัดเจน
4. การติดต่อสื่อสาร เป็นกระบวนการส่งข่าวสาร คำสั่ง คำอธิบาย ฯลฯ จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งจากหน่วยงานหนึ่ง ไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งจะต้องชัดเจนได้ใจความและจะก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน
5. การใช้อิทธิพลหน่วยงานทุกชนิด จำเป็นต้องมีระบบการบังคับบัญชา ให้กิจกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่น โดยการปฏิบัติตามคำสั่งนั้น รวมทั้งการกระตุ้นผู้ทำงานให้ปฏิบัติอย่างเต็มที่
6. การประสานงาน เป็นความร่วมมือระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือหน่วยงานต่อหน่วยงานมีการติดต่อกัน สัมพันธ์กันช่วยเหลือกันในด้าน บุคคล วัสดุ และทรัพยากรอื่น ๆ

7. การประเมินผลเป็นการติดตามผลงานเป็นการติดตามผลงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่องกันมีการประเมินผลตรวจสอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

แคมป์เบลล์ (Campbell. 1977 : 145-150) ได้จัดลำดับขั้นตอนของกระบวนการบริหารไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. การตัดสินใจ โดยจะต้องวิเคราะห์ปัญหาหรือประเด็นนั้นให้เข้าใจถูกต้องถี่ถ้วนเสียก่อนแล้ววิเคราะห์สถานการณ์รอบด้านเก็บรวบรวมข้อมูลและตัดสินใจว่าจะเลือกเอาทางใดที่ดีที่สุดเหมาะสมที่สุด

2. การจัดโปรแกรม หรืออาจจะเรียกว่า การจัดโครงการ ซึ่งหมายถึง การจัดกำลังบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ กำลังเงิน ลำดับขั้นการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับโครงการที่ได้ตัดสินใจเลือกไป

3. การกระตุ้น หรืออาจจะเรียกว่า การออกคำสั่งหรือการสั่งงาน ซึ่งต้องคำนึงถึงจิตใจของบุคคลเป็นสำคัญ มีการพูดจาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เพื่อให้หมดข้อสงสัยและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

4. การประสานงาน คือ การประสานร่วมมือกันระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดการร่วมมือกัน ความเข้าใจอันดีต่อกัน เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ตรงตามตำแหน่งหน้าที่เพื่อให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพทุกคนจะต้องได้รับชื่อเสียงความสำเร็จจะต้องเป็นของทุกคน

5. การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการบริหาร ซึ่งแบ่งวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ 2 ประการ คือ เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาเป็นอย่างไร บรรลุถึงเป้าหมายมากน้อยเพียงใด และเพื่อตรวจดูว่าสถาบันนั้นได้รับการดูแลเอาใจใส่หรือบำรุงรักษาไว้ดี

สมยศ นาวิการ (2544 : 24-25) กล่าวว่า กระบวนการบริหารควรประกอบด้วย 4 ประการ คือ

1. การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายที่ต้องการ พิจารณาถึงความพร้อมขององค์การ ตลอดจนปัจจัยที่ช่วยให้องค์การหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและจัดทำแผนงานขึ้นมาเพื่อดำเนินงาน

2. การจัดองค์การ หมายถึง การให้รายละเอียดงานทุกอย่างที่ต้องกระทำเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ การแบ่งปริมาณงานทั้งหมดเป็นกิจกรรมต่าง ๆ ที่สามารถปฏิบัติได้โดยบุคคลคนเดียว และการกำหนดกลไกของการประสานงานของสมาชิกขององค์การ เพื่อทำให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3. การจูงใจ หมายถึง กระบวนการของการจูงใจ และการจูงใจในการร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกของกลุ่ม

4. การควบคุม หมายถึง ความพยายามอย่างมีระบบ เพื่อกำหนดมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การออกแบบระบบข้อมูลย้อนกลับ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า พิจารณามีข้อแตกต่างหรือไม่และทำการแก้ไขใด ๆ ที่ต้องการเพื่อเป็นหลักประกันว่าทรัพยากรทุกอย่างขององค์กร ได้ถูกใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร

จากทฤษฎีการบริหารจัดการ สรุปได้ว่า เป็นกระบวนการของภารกิจซึ่งจะประกอบไปด้วย 4 กระบวนการ คือ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์กร 3) ด้านการจูงใจ 4) ด้านการควบคุมที่จะนำมาใช้ทำงานให้ลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการด้านต่าง ๆ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้อธิบายทฤษฎีความพึงพอใจไว้ดังนี้

ทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg. 1959 : 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 2 ลักษณะตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้แก่

1. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยเบื้องต้น ได้แก่ ความพึงพอใจที่เกิดจากความมีสำนึกในการทำงาน ผลสัมฤทธิ์ ความเจริญเติบโตของงาน ความก้าวหน้า รายได้ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เทคนิคการนิเทศงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน นโยบายในการทำงาน นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน สภาพของงาน ตัวของงานที่ทำ สภาพและปัจจัยส่วนตัวของผู้ทำงาน ตลอดจนความมั่นคงในการทำงาน ความพึงพอใจเบื้องต้นนี้สามารถสังเกตได้จากผลงานที่ทำ

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงาน ต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่มหรือลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาคหรือรู้สึกละอายต่อความไม่เสมอภาค รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อรายได้ที่ได้รับ

มิลเลท(Millert. 1954 : 38) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการหรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของรัฐที่มีทัศนคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ

อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานสากลให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มี ประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาที่จะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมี ลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the geographical location) มิฉะนั้นเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่ เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุป จากทฤษฎีความพึงพอใจที่กล่าวมาแล้วข้างต้นล้วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของหน่วยบริการทั้งสิ้น โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหรือหลักการคือ การเน้นการให้บริการ ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากการที่จะทำให้ผู้รับบริการ เกิด ความพึงพอใจ หน่วยบริการก็ควรตระหนักถึงความต้องการของผู้รับบริการเป็นหลักเสียก่อน พร้อมทั้งสามารถนำมาเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการของ หน่วยบริการต่อไป

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

เมตตา เสวตเลข (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อ แหล่งท่องเที่ยวประเภทนันทนาการ: ศึกษาเฉพาะกรณี สวนสัตว์ดุสิต พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึง พอใจต่อสวนสัตว์ดุสิตในภาพรวมระดับปานกลาง เมื่อจำแนกความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน พบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อระยะห่างจากกลุ่มข้างเคียง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และ

สิ่งอำนวยความสะดวกในระดับปานกลาง ปัญหาความต้องการของนักท่องเที่ยว คือ นักท่องเที่ยวบางกลุ่มต้องการให้ขยายพื้นที่ของสวนสัตว์ดุสิต และเพิ่มจำนวนสวนสัตว์ของรัฐบาลให้มากขึ้น และปัญหาอีกประการหนึ่งของการพัฒนาสวนสัตว์ดุสิต คืองบประมาณน้อย หรือบางปีไม่ได้เลย ต้องใช้รายได้จากการจำหน่ายบัตรมาใช้ ซึ่งทำให้ไม่เพียงพอกับการพัฒนา

ขวัญสุดา ชันชวิทย์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว เขิงวัฒนธรรมสองแห่งในเมืองเก่าอยุธยา ที่มีผลต่อชุมชนท้องถิ่น กรณีศึกษา การจัดการแบบมูลนิธิกับแบบชุมชนดั้งเดิม ผลการศึกษาความคิดเห็นชุมชนต่อการจัดการ 2 รูปแบบ พบว่าการจัดการกลุ่มมูลนิธิให้ประโยชน์ต่อชุมชนมากกว่า การจัดการของชุมชนดั้งเดิม ในด้านเศรษฐกิจ, การจัดการด้านการอนุรักษ์ และการจัดสรรเงินรายได้ เพื่อพัฒนาชุมชน ส่วนการจัดการโดยกลุ่มชุมชนดั้งเดิมให้ประโยชน์ต่อชุมชนมากกว่า การจัดการของกลุ่มมูลนิธิ ในด้านการเข้าร่วมงานประเพณี วัฒนธรรมของชุมชน, การมีส่วนร่วมของชุมชน ในการบริหารจัดการพื้นที่, การใช้ประโยชน์ในพื้นที่, ความเหมาะสมของกิจ กรรมในพื้นที่ศึกษา, ผลตอบแทนทางอ้อมจากการจัดการต่อชุมชน และผล ตอบ แทนทางอ้อมจากการจัดการต่อครัวเรือน ส่วนการจัดการในด้านคุณภาพสิ่งแวดล้อม ชุมชนมีความคิดเห็นว่พื้นที่ของกลุ่มมูลนิธิ มีผลกระทบทางด้านสิ่งแวดล้อมมากกว่าพื้นที่ของกลุ่มชุมชนดั้งเดิม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ผลการวิจัยสรุปว่า การจัดการของกลุ่มชุมชนดั้งเดิม ให้ประโยชน์ต่อชุมชนท้องถิ่นที่มีที่อาศัยอยู่โดยรอบพื้นที่ ได้มากกว่าเพราะการจัดการเน้นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน ส่วนการจัดการของกลุ่มมูลนิธิ แม้มีการจัดสรรเงินรายได้ เพื่อพัฒนา หน่วยงานต่างๆ ในชุมชน ทั้งเป็นการให้ ประโยชน์ต่อกลุ่มคนเพียงบางคน หรือเพื่อพื้นที่ของตน

อรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การเข้ามาเที่ยวในวัดพระศรีสรรเพชญ์ ผลการศึกษา พบว่า สาเหตุที่เดินทางมาเที่ยว ส่วนใหญ่สนใจในประวัติศาสตร์ของวัดพระศรีสรรเพชญ์ เดินทางมาเที่ยวชมวัดพระศรีสรรเพชญ์ มาโดยรถยนต์ส่วนตัว เดินทางมาเที่ยวชมวัดพระศรีสรรเพชญ์ครั้งแรก รู้จักวัดพระศรีสรรเพชญ์ส่วนใหญ่รู้จักจากเพื่อนแนะนำ การเดินทางมายังวัดพระศรีสรรเพชญ์สะดวกสบาย การเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ ใช้จ่ายงบประมาณไม่เกิน 500 บาท การใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งนี้ ได้มุ่งเน้นใช้จ่ายค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด สถานที่ท่องเที่ยวควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข บูรณะซ่อมแซม ประทับใจความรู้ทางประวัติศาสตร์ ทางโบราณคดี และความสวยงามทางด้านสถาปัตยกรรม ศิลปกรรม มากที่สุด

ความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีต่อวัดพระศรีสรรเพชญ์ สถานที่ท่องเที่ยว เป็นโบราณสถานที่มีความสำคัญเห็นด้วยมากที่สุด ในส่วนของขนาดของแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์มีความเห็น ค่อนข้างมาก การประชาสัมพันธ์ และการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว จัดอยู่

ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ในส่วนของราคาบัตรเข้าชมก็จะอยู่ในราคาที่เหมาะสม ไม่แพงเกินไปสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ รวมถึงพนักงานขายบัตร และพนักงานรักษาความปลอดภัย ก็มีมนุษยสัมพันธ์ในการรับความคิดเห็นค่อนข้างมาก พร้อมทั้งจะต้อนรับ และบริการนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ร้านขายของที่ระลึก และร้านอาหารประจำท้องถิ่นจัดอยู่ในชั้นความคิดเห็นที่ค่อนข้างมาก การเดินทางในการมาท่องเที่ยว ถือว่า มีความสะดวกค่อนข้างมาก เพราะอยู่ใกล้กับกรุงเทพฯ สามารถเดินทางได้ทั้งทางรถยนต์ และทางรถไฟ ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างดีมาก ในส่วนของบรรยากาศภายในวัดพระศรีสรรเพชญ์ ก็ถือว่าร่มรื่น และสวยงาม สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวมากพอสมควรและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและ เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แก่นักท่องเที่ยว มากเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยว ที่เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งตรงจุดนี้ถือว่า เป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความสบายใจเกี่ยวกับชีวิต และทรัพย์สินของ นักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

นริศรา นงนุช (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารในการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนมอญ เกาะเกร็ด ผลการวิจัย พบว่า ในส่วนของผู้นำชุมชนที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมอญ เกาะเกร็ดนั้น ประกอบด้วย ผู้นำที่เป็นทางการ ได้แก่ นายอำเภอ ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกอบต. หน่วยงานภายนอก และผู้นำที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ เจ้าอาวาส ผู้อาวุโส เจ้าของกิจการเรือข้ามฟาก โดยกลุ่มผู้นำเหล่านี้ ต่างมี บทบาทร่วมกันในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมอญ เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี นับตั้งแต่การก่อตั้ง การดำเนินการประสานงาน เพื่อ การจัดการการท่องเที่ยว รวมไปถึง การกำหนดแผนการจัดการ และกฎระเบียบ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดูแลและบริการนักท่องเที่ยว รวมทั้งการแก้ไขปัญหา

ประกาศิต ทองเจือเพชร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา ผลการศึกษาพบว่า วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.75 มีวัตถุประสงค์เพื่อมาพักผ่อน และพบว่ากิจกรรมที่นักท่องเที่ยวชอบมากที่สุด คือ กิจกรรมชายหาด ร้อยละ 44 รองลงมาเป็นด้านวัฒนธรรมและประเพณีไทย ร้อยละ 21.75 และชมสถานที่โบราณประวัติศาสตร์ ร้อยละ 17 ซึ่งแสดงว่าการท่องเที่ยวทางด้านวัฒนธรรมและประเพณี และชมสถานที่โบราณประวัติศาสตร์นั้นเป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยว

สำหรับผู้ประกอบการมีทัศนคติที่ดีและดีมาต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กิจกรรมทางการท่องเที่ยวประสานสัมพันธ์ระหว่าง 5 องค์ประกอบคือ 1. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ 2. การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 3. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาสืบเสาะหา

4. ผลประโยชน์ต่อชุมชน และ 5. การกระจายรายได้ซึ่งผู้ประกอบการที่เขามีทรศนะเกี่ยวกับแนวคิดด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางที่ยั่งยืน

ผู้ประกอบการที่เขยระบุว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจเชิงอนุรักษ์ แต่มีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการที่เขย อุทยานแห่งชาติ และชุมชนท้องถิ่น มีการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน และได้รับนโยบายสนับสนุนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ป๋องศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ต่อการเที่ยวชมบ้านควายไทย พบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการเที่ยวชม บ้านควายไทยในภาพรวมของทุกปัจจัยหลัก อยู่ในระดับพึงพอใจมาก เมื่อพิจารณาแต่ละปัจจัย พบว่าความพึงพอใจมากเป็นอันดับ 1 ได้แก่การบริการด้านสถานที่ของบ้านควายไทย อันดับ 2 ได้แก่รายการแสดงในแต่ละรายการ อันดับ 3 ได้แก่ รูปแบบการแสดงของบ้านควายไทย นักท่องเที่ยวชาว ต่างประเทศมีความพึงพอใจน้อยต่ออัตราค่าบริการต่างๆ ของบ้านควายไทย และมีความพึงพอใจ น้อยที่สุด ต่อกิจกรรมส่งเสริมการขายของบ้านควายไทย

ชงชัย อินทรพันธุ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์บ้านทรงไทย: ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลปลายโพงพาง อำเภอัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม พบว่า การจัดการท่องเที่ยวรูปแบบนี้เพิ่งเริ่มมีได้ไม่นานนักควรดึงประชาชนในท้องถิ่นหรือประสานงานกับหน่วยงานอื่นในท้องถิ่น สำหรับผลการศึกษาในด้านผู้ที่ใช้บริการให้การยอมรับ หรือตอบสนองในทางที่ดี ปัญหา และอุปสรรคในการจัดการท่องเที่ยวที่สำคัญคือ ความมีมาตรฐานของการบริการ ในเรื่องอาหาร, ที่พัก และบุคคลที่ให้บริการ ในธุรกิจประเภทนี้ ตลอดจนการช่วยเหลือจากภาครัฐ ในการให้การสนับสนุน เพื่อ ให้ชุมชนเข้มแข็งขึ้น ในเวลาเดียวกันก็จะได้ปลูกกระแสของการอนุรักษ์ให้เกิดขึ้นในชุมชนต่อไป

นุชสินี ยศปกรณ์. (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิธีการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ต่อการบริหารจัดการ ด้านกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทท่องเที่ยว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมากสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยวการตลาดท่องเที่ยว ทรัพยากรท่องเที่ยว และการบริการทางการท่องเที่ยว มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว และนอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์ กับลักษณะทางกายภาพทั่วไป ของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ กิจกรรมทางสังคม ตลอดจนประเพณี วัฒนธรรม

สุมาลี สุขเขตต์. (2549 : บทคัดย่อ) การศึกษาความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ ผลการวิจัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุไม่เกิน 25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส อาชีพรับจ้าง รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,001 บาท พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมาเพื่อการพักผ่อนแบบมาเช้าเย็นกลับโดยรถยนต์ส่วนตัว มานานๆ ครั้ง และเคยมากกว่า 10 ครั้ง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง 2 – 5 คน รับรู้ข้อมูลจากเอกสารการท่องเที่ยว ต้องการพักรีสอร์ทระดับพอใช้ได้ โดยราคาค่าห้องพักต่ำกว่า 501 บาท รวมอาหารเช้า ความคิดเห็นในการพักผ่อนอยู่กับโอกาส

4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

นีล (Neal. 2000 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการตลาดมหภาคในการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จุดประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อชี้ให้เห็นความสำคัญของการตลาดมหภาคในการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลลัพธ์ของการประเมินความพึงพอใจของ QOL สำหรับการท่องเที่ยวสามารถที่จะดำเนินการเป็นระยะ วิธีเฉพาะของการวัดสามารถช่วยการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นอย่างมีอาชีพในการบริหารการตลาด ผสมไปกับคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจกับประสบการณ์การท่องเที่ยวถูกคาดการณ์ โดยการสะท้อนของการเดินทาง และความพึงพอใจ กับบริการของการท่องเที่ยว นอกจากนี้ความพึงพอใจกับบริการของการท่องเที่ยวถูกคาดการณ์ โดยความพึงพอใจกับความคาดหวังในการบริการของช่วงการท่องเที่ยว เช่นการรับรู้ถึงความเป็นอิสระจากการควบคุม การบริการก่อนการเดินทาง การบริการระหว่างการเดินทาง การบริการเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง และการบริการหลังการเดินทาง

โคลี (Cole. 2002 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายของการศึกษาคือเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของมิติคุณภาพการบริการ บนพื้นฐานความตั้งใจเยี่ยมชมอีกครั้งของนักท่องเที่ยว ในลักษณะตามธรรมชาติของการท่องเที่ยว มิติ 4 ประการ ของคุณภาพการบริการ (การอนุรักษ์ และการศึกษา ข้อมูลสารสนเทศ คณะผู้ร่วมงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก) ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพยายามในการอนุรักษ์ และการศึกษาเกี่ยวกับที่พักเป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจ มาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยว มากที่สุด ในขณะที่ข้อมูลสารสนเทศ และคณะ ผู้ร่วมงานสนับสนุนความตั้งใจ มาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวรองลงมา และความสะดวกสบายของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด สิ่งที่ค้นพบใน

การศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพ การบริการที่สูง เหมือนกับเป็นแรงเสริมความตั้งใจตาม
ธรรมชาติของนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต และเป็นข้อรับประกันว่า จะเป็นผล
ในทางบวก ในการบอกกล่าวต่อแก่ครอบครัวและเพื่อนของพวกเขา