

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาท่องเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตร จังหวัดสุพรรณบุรี ในครั้งนี้ได้นำทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ในการเผยแพร่ไปยังกลุ่มที่เกี่ยวข้องและสนใจได้รับความรู้ โดยการศึกษาหัวข้อต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 1.1 ประวัติและข้อมูลจังหวัดสุพรรณบุรี
 - 1.2 นโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
 - 1.3 ประวัติการท่องเที่ยวเชิงเกษตร
 - 1.4 สถานที่ท่องเที่ยวเชิงเกษตรในจังหวัดสุพรรณบุรี
2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตร
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม
 - 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
 - 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ
 - 4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

1.1 ประวัติและข้อมูลจังหวัดสุพรรณบุรี

สุพรรณบุรีเป็นเมืองโบราณพบหลักฐานทางโบราณคดีมีอายุไม่ต่ำกว่า 3,500 - 3,800 ปี โบราณวัตถุที่ขุดพบมีทั้งยุคหินใหม่ ยุคสัมฤทธิ์ ยุคเหล็ก และสืบทอดวัฒนธรรมต่อเนื่องมาตั้งแต่ สมัยสุวรรณภูมิ ฟูนัน อมราวดี ทวารวดี ศรีวิชัย สุพรรณบุรีเดิมมีชื่อ “ทวารวดีศรีสุพรรณภูมิ” หรือ “พันธุมบุรี” ตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำท่าจีนแถบบริเวณตำบลรั้วใหญ่ไปจดตำบลพิหารแดงต่อมาพระเจ้ากาแตได้ย้ายเมืองมาตั้งอยู่ที่ฝั่งขวาของแม่น้ำ แล้วโปรดให้มอญน้อยไปสร้างวัดสนามชัยและบูรณะ วัดป่าเลไลยก์ ชักชวนให้ข้าราชการจำนวน 2,000 คนบวช จึงขนานนามเมืองใหม่ว่า “เมืองสองพันบุรี” ครั้นถึงสมัยพระเจ้าอู่ทองได้สร้างเมืองมาทางฝั่งใต้หรือทางตะวันตกของแม่น้ำท่าจีน ชื่อเมือง เรียกว่า “อู่ทอง” จวบจนสมัยขุนหลวงพะงั่วเมืองจึงถูก เรียกชื่อว่า “สุพรรณบุรี” นับแต่นั้นมา ในสมัยกรุงศรีอยุธยาเป็นราชธานีเมืองสุพรรณบุรีเป็นเมืองหน้าด่านและเป็นเมืองอู่ข้าวอู่น้ำที่สำคัญ ต้องผ่านศึกสงครามหลายต่อหลายครั้งสภาพเมืองตลอดจนประวัติศาสตร์ โบราณสถาน ถูกทำลาย ปรักหักพัง จนกระทั่งถึงสมัยรัตนโกสินทร์เมืองสุพรรณได้ฟื้นตัวและตั้งอยู่บนฝั่งตะวันออกของแม่น้ำท่าจีน (ลำน้ำสุพรรณ) มาจนตราប់ทุกวันนี้

ความสำคัญของสุพรรณบุรี ในด้านประวัติศาสตร์ การกอบกู้เอกราชไทยในสมัยกรุงศรีอยุธยาได้แก่ชัยชนะแห่งสงครามยุทธหัตถีที่สมเด็จพระนเรศวรมหาราชทรงมีชัยชนะเหนือ พระมหาอุปราชา ณ สมรภูมิดอนเจดีย์เป็นมหาวีรกรรมคชยุทธอันยิ่งใหญ่ที่ได้ถูกจารึกไว้และมีการจัดงานเพื่อเฉลิมฉลองอย่างยิ่งใหญ่ทุกปีเพื่อเป็นการเทิดพระเกียรติ ในด้านวรรณคดีเป็นเมืองต้นกำเนิดแห่งตำนาน “ขุนช้างขุนแผน” วรรณคดีไทยเรื่องราวและสถานที่ที่ปรากฏตามท้องเรื่อง ยังคงมีให้เห็นในปัจจุบัน อาทิ บ้านรั้วใหญ่ วัดเขาใหญ่ ท่าสิบเบี้ย ไร่ฝ้าย วัดป่าเลไลยก์ วัดแก่อำเภออู่ทอง และอำเภอศรีประจันต์ เป็นต้น (จังหวัดสุพรรณบุรี, 2551 ก : ออนไลน์)

สุพรรณบุรี มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 5,358 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 10 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมือง อำเภอบางปลาม้า อำเภอศรีประจันต์ อำเภอดอนเจดีย์ อำเภออู่ทอง อำเภอเดิมบางนางบวช อำเภอสามชุก อำเภอหนองหญ้าไซ อำเภอสองพี่น้อง และอำเภอด่านช้าง

อาณาเขตพื้นที่ติดต่อกับจังหวัดใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับจังหวัดชัยนาท และจังหวัดอุทัยธานี
ทิศใต้	ติดต่อกับจังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับจังหวัดอ่างทอง พระนครศรีอยุธยา และสิงห์บุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับจังหวัดกาญจนบุรี

การเดินทางรถยนต์ สามารถใช้เส้นทางในการเดินทางได้หลายเส้นทาง ใช้เวลาเดินทาง จากกรุงเทพฯ ประมาณ 1 ชั่วโมง ดังนี้ จากจากกรุงเทพฯ ผ่านอำเภอบางบัวทอง ไปจนถึงตัว จังหวัดสุพรรณบุรี หรือจากกรุงเทพฯ ผ่านนนทบุรี อำเภอบางบัวทอง ไปจนถึงตัวจังหวัดสุพรรณบุรี ระยะทางประมาณ 107 กิโลเมตร เส้นทางจากกรุงเทพฯ ผ่านจังหวัดปทุมธานี อำเภอลาดหลุมแก้ว ไปจนถึงตัวจังหวัดสุพรรณบุรี ระยะทางประมาณ 115 กิโลเมตรหรือจากกรุงเทพฯ ผ่าน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไปจนถึงตัวจังหวัดสุพรรณบุรี ระยะทางประมาณ 132 กิโลเมตร เส้นทาง จากกรุงเทพฯ ผ่านจังหวัดสิงห์บุรี อำเภอเดิมบางนางบวช ไปจนถึงตัวจังหวัดสุพรรณบุรี ระยะทาง ประมาณ 228 กิโลเมตร หรือเส้นทางจากกรุงเทพฯ ผ่านจังหวัดอ่างทอง ไปจนถึงตัวจังหวัด สุพรรณบุรี ระยะทางประมาณ 150 กิโลเมตร และเส้นทางจากกรุงเทพฯ ผ่านจังหวัดนครปฐม อำเภอกำแพงแสน ไปจนถึงตัวจังหวัดสุพรรณบุรี ระยะทางประมาณ 164 กิโลเมตร

รถโดยสารประจำทาง บริษัทขนส่ง จำกัด มีบริการรถโดยสารประจำทางปรับอากาศออก จากสถานีขนส่งหมอชิต ถนนกำแพงเพชร 2 ไปจังหวัดสุพรรณบุรีทุกวันและมีรถโดยสารประจำ ทางปรับอากาศออกจาก สถานีขนส่งสายใต้ ถนนบรมราชชนนี ใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที รถออกจากกรุงเทพฯ เช้าวันแรก 06.00 น. เช้าวันสุดท้าย 19.00 น. ออกจากสุพรรณบุรี เช้าวันแรก 04.40 น. เช้าวันสุดท้าย 18.00 น. นอกจากนี้การรถไฟแห่งประเทศไทย มีขบวนรถไฟออกจากสถานีรถไฟ หัวลำโพงไปสถานีรถไฟจังหวัดสุพรรณบุรีทุกวัน วันละ 1 เที่ยวจากกรุงเทพฯ 16.50 น. ถึง สุพรรณบุรี 19.40 น. และ จากสุพรรณบุรี 05.00 น. ถึงกรุงเทพฯ 09.30 น. (จังหวัดสุพรรณบุรี. 2551 ข : ออนไลน์)

1.2 นโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สืบเนื่องจากการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาตามการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งอาศัยกฎหมาย พ.ร.บ. ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และ พ.ร.บ. ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เกี่ยวกับการโอนกิจการการบริหารและอำนาจหน้าที่ รวมทั้งการแก้ไขบทบัญญัติให้สอดคล้องกับการโอนอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการทำให้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ต้องโอนภาระงานด้านพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ด้านการพัฒนา บริการท่องเที่ยว และด้านทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวไปให้กับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นับแต่ปี พ.ศ. 2546 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงได้ปรับแผนวิสาหกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการก่อตั้ง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยปรับบทบาทมาเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นหน้าที่ด้านการบริการ จัดการการตลาดการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นหลัก โดยกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ส่งเสริมการ ท่องเที่ยวของประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554 ไว้ดังนี้ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย [ททท.] 2552 : ออนไลน์)

1. ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวมีบทบาทในการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนทั่วทุกภูมิภาคของไทย และเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ก่อให้เกิดการสร้างงานและเพิ่มรายได้ให้กับประเทศ
2. ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวของประเทศไทยเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเน้นการขยายฐานตลาดนักท่องเที่ยวคุณภาพ ทั้งในพื้นที่ใหม่และในตลาดเฉพาะกลุ่ม ภายใต้การสร้างความเข้มแข็งของตราสินค้า (Brand) ประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง
3. ส่งเสริมให้การท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนไทย โดยเน้นการประสานงานระหว่างเครือข่ายภาครัฐกับภาคเอกชน กระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และการสร้างสรรค์ประโยชน์ทั้งต่อสถาบันครอบครัวและต่อสังคมโดยรวม อันจะนำไปสู่การสร้างและกระตุ้นจิตสำนึกรักษาสีงแวดล้อมรวมทั้งให้เกิดความรักและภาคภูมิใจในเอกลักษณ์วัฒนธรรมไทย
4. ส่งเสริมการท่องเที่ยวให้กระจายตัวสู่แหล่งท่องเที่ยวรองมากขึ้นเพื่อสร้างสมดุลระหว่างพื้นที่ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยเน้นการท่องเที่ยวเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มจังหวัดและข้ามภูมิภาค
5. ส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้านโดยการทำการตลาดร่วมกัน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวทั้งภายในภูมิภาคและภายนอกภูมิภาค อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และช่วยเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของภูมิภาคนี้ในตลาดท่องเที่ยวโลก
6. มุ่งพัฒนาองค์กร ระบบบริหารจัดการ และเสริมสร้างบุคลากรให้มีทักษะและขีดความสามารถทางการตลาดท่องเที่ยวเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการขับเคลื่อน (Driving Force) ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานและมีศักยภาพทางการแข่งขันระดับนานาชาติภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมทั้งพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรในบทบาทเชิงวิชาการและองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการตลาด
7. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยว (e-Tourism) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประเทศไทย และเสริมสร้างศักยภาพในการส่งเสริมการตลาดผ่านสื่อสารสนเทศ
8. ส่งเสริมการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว โดยประสานความร่วมมือและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน

1.3 ประวัติการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

ในประเทศไทย ถือได้ว่าเริ่มมีการพัฒนาให้เป็นรูปแบบให้เป็นระบบมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับนักท่องเที่ยว และเพิ่มรูปแบบทางการท่องเที่ยว เพื่อส่งเสริมให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ตลอดปี และเพื่อเพิ่มการกระจายตัวไปทั่วภูมิภาค ซึ่งการท่องเที่ยวเชิงเกษตรนี้ก็เป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมกับการเข้าไปสัมผัสกับธรรมชาติ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ด้วยวิธีต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้มาท่องเที่ยวเกิดจิตสำนึกที่จะอนุรักษ์ และตระหนักถึงความสำคัญของธรรมชาติ ทำให้การท่องเที่ยวในแนวนี้กลายเป็นการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน และสิ่งแวดล้อมก็ดำรงอยู่ได้โดยไม่มีการทำลาย อีกทั้งทุกๆ คนก็เล็งเห็นถึงความสำคัญที่จะช่วยรักษาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ไม่ให้เสื่อมโทรมเนื่องจากความหนาแน่นเกินขีดความสามารถรองรับอีกทั้งประเทศไทยถือได้ว่าเป็นประเทศเกษตรกรรม พร้อมทั้งมีความหลากหลายในการประกอบอาชีพเกษตร มีภูมิปัญญาทางการเกษตร มีชื่อเสียงทางด้านไม้ผล ข้าว การประมง และกิจกรรมปศุสัตว์ที่ก้าวหน้ามาแต่โบราณ ความหลากหลายดังกล่าวจะเป็นสิ่งดึงดูดใจและนำความประทับใจมาสู่ผู้มาท่องเที่ยว เปิดโอกาสให้ผู้มาท่องเที่ยวได้ร่วมกิจกรรมกับเกษตรกรสัมผัสกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นธรรมชาติ วิถีชีวิตการเกษตรที่ผสมผสานกิจกรรมทางศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี ตลอดจนการศึกษา เรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านกระบวนการประกอบสัมมาชีพอย่างใกล้ชิด และยังเพิ่มการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่น

การคิดค้นนำเอาทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในประเทศ จัดกิจกรรม จัดรูปแบบทางการท่องเที่ยว เพื่อให้ผู้มาท่องเที่ยวมีความสนใจและอยากเดินทางไปเที่ยว เพื่อขยายเส้นทางการท่องเที่ยวและกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นผู้ประกอบการนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้แยกประเภททรัพยากรจัดกิจกรรม 9 กิจกรรม และได้นำมาเผยแพร่เป็น Amazing Thailand ประสบความสำเร็จเมื่อสองปีก่อนนั้น ความสำเร็จนี้ ททท. ยังถือแนวคิดกิจกรรมแต่เพิ่มคุณค่าและคุณภาพ (Value added) ในแต่ละกิจกรรม เสริมเส้นทางทางการท่องเที่ยวให้เป็นกิจกรรมที่ยั่งยืน

กิจกรรมหนึ่งใน Amazing Thailand คือ การเกษตรไทย หรือ Amazing Agricultural Heritage ซึ่งแบ่งเป็นกิจกรรมย่อย ๆ ได้แก่ (ราไพพรรณ แก้วสุริยะ, 2551 : ออนไลน์)

1. การทำนา (Rice cultivation) การทำนาปี การทำนาปรัง การทำนาหว่านน้ำตาม การทำนาขั้นบันได พิพิธภัณฑข้าว ความรู้เรื่องข้าวสายพันธุ์ต่างๆ ประเพณีพิธีกรรมเกี่ยวกับข้าว วัฒนธรรมการกินข้าวไทย เป็นต้น

2. การทำสวนไม้ตัดดอก (Cutting flowers) การทำสวนดอกไม้เพื่อตัดดอกขายทุกชนิด เช่น สวนกุหลาบ ฟาร์มกล้วยไม้ สวนไม้ดอกไม้ประดับนานาชนิด ไม้กระถางทุกประเภท รวมถึงไร่ทานตะวัน

3. การทำสวนผลไม้ (Horticulture) การทำสวนผลไม้ทุกประเภท รวมทั้งการทำวนเกษตร การทำเกษตรผสมใหม่ การทำสวนผสม รวมถึงการทำสวนยางพารา สวนไข่ สวนปาล์มน้ำมัน

4. การทำสวนครัวสวนผัก (Vegetables) การปลูกพืชผักสวนครัวทุกประเภท รวมถึงการทำไร่ผัก ไร่ถั่ว ไร่ข้าวโพดข้าวฟ่าง ไร่พริกไทย เป็นต้น

5. การทำสวนสมุนไพร (Herbs) การปลูกพืชสมุนไพรนานาชนิด เพื่อใช้เป็นอาหารเสริม พืชผักสวนครัวข้างบ้าน เพื่อใช้เป็นเครื่องคั่ว เพื่อใช้เป็นเครื่องสำอาง และเพื่อใช้ในการแพทย์แผนไทย

6. การทำฟาร์มปศุสัตว์ (Animal Farming) การเลี้ยงและขยายพันธุ์สัตว์เศรษฐกิจนานาชนิด อาทิ การเลี้ยงไหม การทำฟาร์มผึ้ง การทำฟาร์มปลา การเลี้ยงหอยแมลงภู่ หอยแครง หอยนางรม หอยตะไกรธรม ฟาร์มจระเข้ บางแห่งเพาะขยายพันธุ์สัตว์ป่าหายาก เช่น ฟาร์มนกยูง ฟาร์มไก่ฟ้า ฟาร์มกวาง รวมถึงสวนงูของสภาอากาศไทยด้วย

7. งานเทศกาลผลิตภัณฑ์ต่างๆ (Festival) การจัดงานเพื่อส่งเสริมการขายผลิตผลทางการเกษตร เมื่อถึงฤดูที่พืชผลเหล่านั้นออกชุก อาทิ มหกรรมไม้ดอกไม้ประดับ งานเทศกาลลิ้นจี่ เทศกาลลำไย เทศกาลกินปลา เป็นต้น

ข้อจำกัดของการท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ประกอบการรายย่อยอาจไม่มีโอกาสในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวของตนเองให้ได้รับความนิยมได้มากนัก เนื่องจากเรื่องการเงินทุนทั้งด้านการตลาดและการจัดการ เพราะในแหล่งท่องเที่ยวก็ควรจะมีสาธารณูปโภคต่างๆ ไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้มาท่องเที่ยว และมีการทำการตลาดและการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดผู้มาท่องเที่ยวให้เดินทางมา ทำให้สิ่งเหล่านี้กลายเป็นข้อจำกัดในการพัฒนาศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่มีผู้ประกอบการรายย่อย อย่างไรก็ตามทำให้กิจการแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตรที่ประสบความสำเร็จและได้รับความนิยมจากผู้มาท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงเป็นของพวกนายทุนที่มีเงินทุนจำนวนมาก เช่น ฟาร์มโชคชัย เนื่องจากมีศักยภาพในการพัฒนาทั้งด้านการจัดการ กิจกรรม และสาธารณูปโภคต่างๆ ให้บริการแก่ผู้มาท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีการทำการตลาดที่สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ ทำให้รายได้จากการท่องเที่ยวจำนวนมหาศาลในแต่ละปีนั้นมิได้เกิดการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง ตามที่ทางการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงเกษตรขึ้นเพื่อให้การท่องเที่ยวสามารถกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ต่างๆ เพราะรายได้ทั้งหมดก็จะตกเป็นของเจ้าของกิจการ รวมไปถึงชุมชนในท้องถิ่นก็มิได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการท่องเที่ยวแต่อย่างใด เนื่องจากการจัดการและการดำเนินงานก็

ควบคุมดูแลโดยเจ้าของกิจการเอง คนในท้องถิ่นอาจมีบทบาทเพียงแคเป็นแรงงานที่นายทุนนั้นจ้างให้เข้ามาทำงานและจ่ายเงินเป็นค่าตอบแทน นอกจากนั้นการท่องเที่ยวเชิงเกษตรแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นสวนผลไม้ สวนสมุนไพรบางแห่งที่เปิดโอกาสให้ผู้มาท่องเที่ยวสามารถชิมผลไม้ได้สดๆ จากไร่ที่ยังคงมีการใช้สารเคมีเพื่อป้องกันศัตรูพืชซึ่งเป็นอันตรายต่อระบบสภาพแวดล้อม ซึ่งหากเป็นเช่นนี้แล้วการท่องเที่ยวเชิงเกษตรจะเป็นการท่องเที่ยวที่ปลอดภัยและยั่งยืนจริงหรือไม่

1.4 สถานที่ท่องเที่ยวเชิงเกษตร ในจังหวัดสุพรรณบุรี

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (พันธุ์พืชเพาะเลี้ยง) เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีบทบาทเพื่อพัฒนางานด้านพันธุ์พืชและฝักอาชีพการเกษตรทั้งในด้านการผลิตโดยใช้เทคโนโลยีเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อในห้องปฏิบัติการ การอนุบาล การขยายเพิ่มปริมาณ การกระจายพันธุ์ การปลูก การส่งเสริมและฝึกอบรมวิทยากรด้านการเกษตร พันธุ์พืชที่ผลิตและกระจายสู่เกษตรกร เพื่อส่งเสริมการใช้พันธุ์พืชในเชิงธุรกิจ เช่น หน่อไม้ฝรั่ง จิง กัลย เบญจมาศ หน้าวัว คัตเตอร์ เป็นต้น หรือช่วยเหลือในกรณีฉุกเฉิน เร่งด่วนหรือเกิดภัยธรรมชาติ นอกจากนี้ยังมีช่วยในการเร่งรัดการผลิตพืชพันธุ์ใหม่ เช่น สะเดาทะวาย ปทุมมา กระเจียว เป็นต้น

ภายในศูนย์มีอาคารมากมายหลายหลัง อาทิ อาคารอำนวยการ อาคารฝึกอบรม อาคารเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อ โรงเรือนเพาะเลี้ยง แปลงสาธิต อาคารเพาะเลี้ยงแมลง-เชื้อรากำจัดศัตรูพืช โดยธรรมชาติ บนเนื้อที่ทั้งสิ้น 500 ไร่ ปัจจุบันการปฏิบัติงานเป็นระบบส่งเสริมเพื่อเป็นประโยชน์แก่เกษตรกร ฝึกอบรมอาชีพแก่เกษตรกร ผลิตปัจจัยการผลิตเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาอาชีพแก่เกษตรกร ให้บริการทางการเกษตร ขณะนี้ได้เปิดเป็นสถานที่ท่องเที่ยวแห่งใหม่ของจังหวัดสุพรรณบุรี โดยเน้นการส่งเสริมการเพาะเลี้ยงพันธุ์ไม้ดอกไม้ประดับ เพื่อการจำหน่ายเพื่อสร้างรายได้ให้แก่ศูนย์ (ท่องเที่ยวทั่วสุพรรณ. 2551 : ออนไลน์)

ภายในศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพการเกษตร (พันธุ์พืชเพาะเลี้ยง) ได้มีการแบ่งงานภายใน แบ่งออกเป็น 5 หน่วยงาน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานบริหารทั่วไป ได้แก่ งานธุรการ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุครุภัณฑ์ การจัดทำและประมาณงบประมาณ เจ้าหน้าที่ งานประชุมและงานประสานราชการทั่วไปของศูนย์
2. กลุ่มฝึกอบรมและพัฒนาอาชีพการเกษตร มีหน้าที่ ศึกษาวิเคราะห์และวางแผนการพัฒนาเทคนิค วิธีการและหลักสูตรการฝึกอบรม หลังจากดำเนินการฝึกอบรมเกษตรกรแล้วต้องติดตามประเมินผล และรายงานผลลัพท์หลังการฝึกอบรม
3. กลุ่มพัฒนาการผลิตพันธุ์พืชเพาะเลี้ยงและการจัดการพันธุ์พืช มีหน้าที่ศึกษา ทดสอบ วิเคราะห์ ประยุกต์ เทคโนโลยีการเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อ การอนุบาลพันธุ์พืช การจัดการพันธุ์พืช รวมถึง

การพัฒนาการผลิตพันธุ์พืชเพื่อดีบริการเกษตรกรกลุ่มพัฒนาการผลิตพันธุ์พืชเพาะเลี้ยงและการจัดการพันธุ์พืชจึงเป็นเสมือนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ด้านการเกษตร

4. ฝ่ายยุทธศาสตร์ มีหน้าที่ กำหนดยุทธศาสตร์ ศึกษาและวิเคราะห์จัดทำแผนงานโครงการงบประมาณ รวมถึงงานสถิติข้อมูลและการรายงาน

5. ฝ่ายช่าง มีหน้าที่ ควบคุมตรวจสอบระบบโรงเรียนอนุบาลให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตามปกติอยู่เสมอ ตรวจสอบเครื่องมืออุปกรณ์ เครื่องจักรกล เครื่องยนต์ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ตามปกติ รวมถึงงานซ่อมบำรุงต่างๆ

ศูนย์บริหารศัตรูพืช จังหวัดสุพรรณบุรี ก่อตั้งขึ้นโดยท่านปราโมทย์ รักษาราษฎร์ ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งอธิบดีกรมส่งเสริมการเกษตร ระหว่างปี พ.ศ.2541-2544 ในช่วงดังกล่าว กรมส่งเสริมการเกษตรมีนโยบายจัดตั้งศูนย์บริหารศัตรูพืชที่จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการฝึกอบรมให้เกษตรกรลดการใช้สารเคมีในการควบคุมศัตรูพืช พัฒนาการผลิตขยายศัตรูธรรมชาติและชีววินทรีย์ที่เป็นประโยชน์ในการทดแทนสารเคมีซึ่งประกอบด้วย การผลิตตัวห้ำ ได้แก่ มวนเพศฆาต ค้างคาว แมลงหางหนีบ และแมลงช้างปีกใส ตัวเบียน ได้แก่ แตนเบียนไข่ไตรโคแกรมมา แตนเบียนอะซีโคดิส เชื้อราที่เป็นประโยชน์ ได้แก่ เชื้อราไตรโคเดอร์มา เชื้อราบีเวอร์เรีย เชื้อรามัตตาไรเซียม เชื้อไวรัส เชื้อแบคทีเรีย ตลอดจนพืชสมุนไพรในการนำมาควบคุมศัตรูพืชทดแทนการใช้สารเคมี เป็นสถานที่เผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันกำจัดศัตรูพืชโดยวิธีผสมผสาน นอกจากนี้ยังถ่ายทอดการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการป้องกันกำจัดศัตรูพืชให้แก่เกษตรกร ภายในศูนย์ฯ มีสิ่งที่น่าสนใจ ได้แก่ โรงเรือนเพาะเลี้ยงและขยายแมลงศัตรูธรรมชาติ โรงเรือนปลูกพืชไร้ดิน และแปลงสาธิตการปลูกพืชปลอดสาร ศูนย์บริหารศัตรูพืชจังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลพลับพลาไชย ห่างจากตัวอำเภออยู่ทางไปตามเส้นทางอุทอง-ด่านช้าง ประมาณ 6 กิโลเมตร ถึงโรงงานน้ำตาลเลี้ยวซ้ายข้ามสะพานคลองชลประทานแล้วเลี้ยวขวาเลียบคลองชลประทาน ประมาณ 10 กิโลเมตร ศูนย์ฯ อยู่ซ้ายมือภายในศูนย์ศัตรูพืชจังหวัดสุพรรณบุรี ได้มีการแบ่งงานภายใน แบ่งออกเป็น 4 หน่วยงาน ดังนี้ (ศูนย์บริหารศัตรูพืชจังหวัดสุพรรณบุรี. 2551 : ออนไลน์).

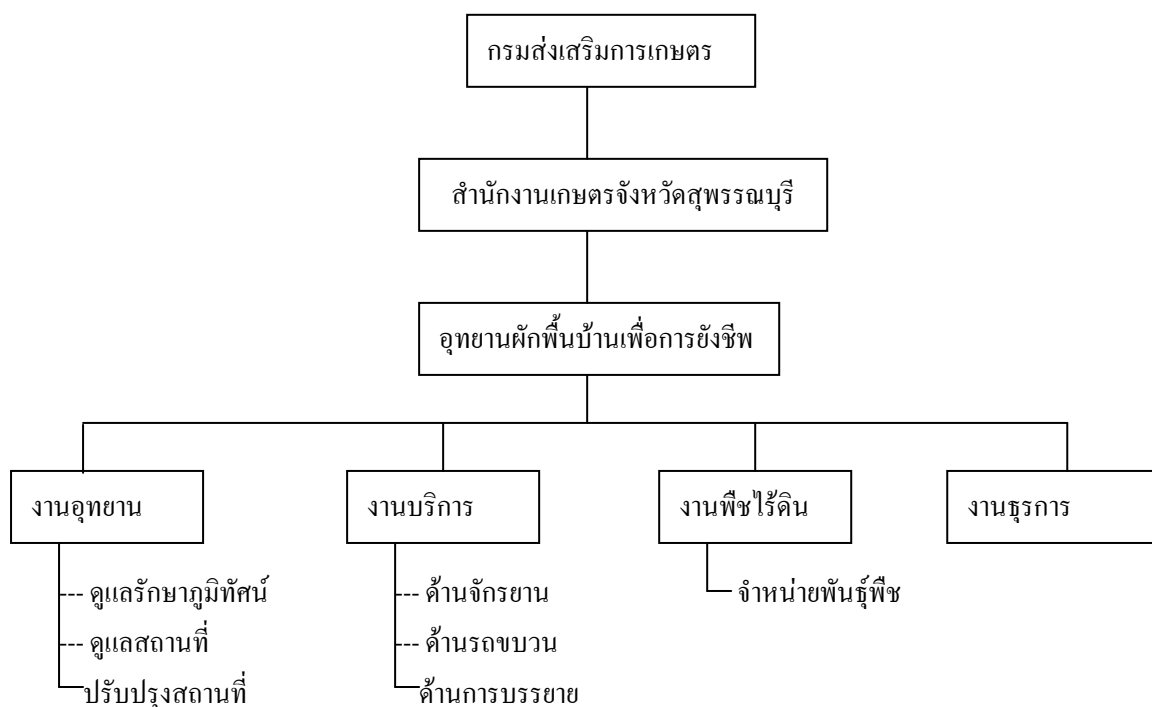
1. ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่ รับผิดชอบการปฏิบัติงานบริหารทั่วไป ได้แก่ งานธุรการ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุครุภัณฑ์ การจัดทำและประมาณงบประมาณ งานเจ้าหน้าที่ งานประชุมและงานประสานราชการทั่วไปของศูนย์

2. ฝ่ายฝึกอบรม มีหน้าที่ ให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดความรู้ด้านศัตรูธรรมชาติที่เป็นประโยชน์แก่เกษตรกร

3. ฝ่ายผลิตขยาย/นำไปใช้ มีหน้าที่ ผลิตขยายศัตรูธรรมชาติที่มีประสิทธิภาพในการกำจัด ศัตรูพืช รวมถึงวางแผนการให้บริการรักษาพืชและผลิตภัณฑ์เพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพ สินค้าเกษตรด้วย

4. ศูนย์สาขาต่างๆ มีหน้าที่ส่งเสริมการบริหารศัตรูพืช ในเขตพื้นที่ภาคตะวันตกจำนวน 8 จังหวัด ได้แก่ สุพรรณบุรี นครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ และเพชรบุรี

อุทยานผักพื้นบ้านเพื่อการยังชีพเฉลิมพระเกียรติบึงฉวาก จัดตั้งขึ้นเพื่อสร้างจิตสำนึกให้ ประชาชนทั่วไปเห็นคุณค่าและอนุรักษ์ผักพื้นบ้าน โดยรวบรวมผักพื้นบ้านจากทั่วภูมิภาคของ ประเทศไทยกว่า 500 ชนิด มาปลูกไว้ในบริเวณเกาะกลางบึงฉวาก มีทั้งสมุนไพร ไม้ยืนต้น ไม้เลื้อย ไม้ล้มลุก และ ไม้ซืนและที่น่าสนใจ ได้แก่ น้ำเต้าสี่เหลี่ยม บวบหอมขนาดใหญ่ อุโมงค์น้ำพุ และการจัดสวนไม้ประดับด้วยผักพื้นบ้าน นอกจากนี้ยังมีโรงปลูกพืชระบบระเหยน้ำ และสาธิตการ ปลูกพืชไร่นาจัดแสดงให้ชมด้วย และมีห้องสมุดบริการคอมพิวเตอร์สำหรับค้นคว้าข้อมูลพันธุ์ผัก ต่างๆ ห้องนิทรรศการแสดงผลผลิตทางการเกษตร อีกด้วย อุทยานผักพื้นบ้านเพื่อการยังชีพ เฉลิมพระเกียรติบึงฉวาก อยู่ในความดูแลของกรมส่งเสริมการเกษตร โดยผ่านสำนักงานเกษตร จังหวัดสุพรรณบุรี (ททท. 2551 : ออนไลน์) ดังภาพประกอบ 2



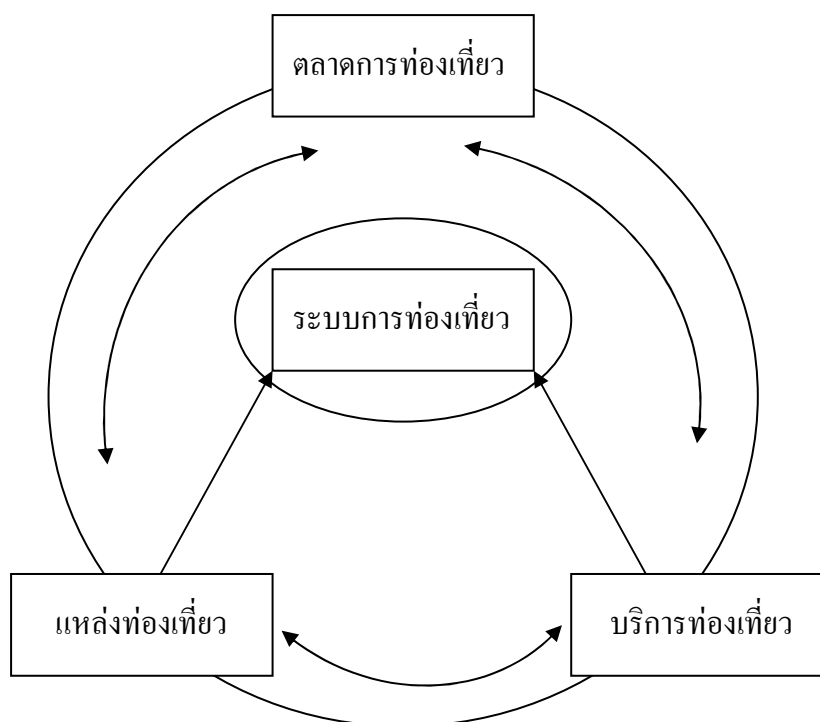
ภาพประกอบ 2 โครงสร้างอุทยานผักพื้นบ้านเพื่อการยังชีพเฉลิมพระเกียรติบึงฉวาก

ที่มา : สำนักงานเกษตรจังหวัดสุพรรณบุรี, 2551 : ออนไลน์

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับนันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

นันทนาการและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ได้กล่าวถึงองค์ประกอบการท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว และตลาดการท่องเที่ยว แต่ละองค์ประกอบย่อย ที่มีความสัมพันธ์กันเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน ความแตกต่างของแต่ละรูปแบบการท่องเที่ยว จึงอยู่ที่ความแตกต่างในองค์ประกอบย่อยและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั่นเอง ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงระบบการท่องเที่ยว

ที่มา : สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 87.

ความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยทั้ง 3 เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการหรือทัศนศึกษา ซึ่งอาจเป็นการใช้ประโยชน์ได้โดยตรงและจากการบริการที่เกี่ยวข้อง โดยปกติทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่ใช้ไม่มีวันหมดเพราะรูปแบบการใช้มักเป็นการสัมผัสแต่ภายนอกโดยไม่มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรใดๆ หรืออาจมีการชดเชยได้ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ในการท่องเที่ยวที่เป็นจริงนั้นการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมักมีการแปรรูปทรัพยากรและอาจไม่มีการคำนึงถึงการสูญเสีย หรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบย่อยต่างๆ รวมทั้งผลต่อสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในทางกลับกันสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบอื่นๆ เช่น ระบบชุมชน ระบบอุตสาหกรรม ฯลฯ อาจมีผลกระทบมาสู่ระบบท่องเที่ยวด้วย ดังนั้น การท่องเที่ยวที่ขาดระบบการจัดการที่ดีเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ประสบความสำเร็จได้เลย นอกจากองค์ประกอบภายในระบบแล้ว การท่องเที่ยวยังมีสิ่งแวดล้อมสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอีกหลายประการ เช่น สภาพกายภาพและระบบนิเวศสิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐานเศรษฐกิจ

และการลงทุน สังคมและวัฒนธรรมองค์กรและกฎหมาย เป็นต้น ดังแสดงในภาพประกอบ 3 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. แหล่งท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่สำคัญ จัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว ซึ่งได้จัดหมวดหมู่ของแหล่งท่องเที่ยวเป็น 5 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงออกถึงประเพณีต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงถึงความงดงามในรูปแบบต่างๆ ของภูมิประเทศ แหล่งท่องเที่ยวประเภทที่ให้ความบันเทิง แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีลักษณะเฉพาะตัวสำหรับประเทศไทยนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยบริษัทหรือหน่วยงานที่ปรึกษาต่างๆ แบ่งแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้น จัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการนักท่องเที่ยว

2. บริการการท่องเที่ยวเป็นบริการที่รองรับการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับให้เกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวซึ่งในบางโอกาสอาจเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกัน บริการการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรมและบริการอื่นๆ ทั้งนี้รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

3. ตลาดการท่องเที่ยวเป็นการแสดงออกของอุปสงค์ ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อกิจกรรมอื่นๆ (ปกติตลาดการท่องเที่ยวจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้หมายรวมถึงการส่งเสริมและพัฒนาการขายและการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย (สมบัติ กาญจนกิจ. 2544 : 87-88)

จากแนวคิดข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบการท่องเที่ยวประกอบด้วย ทรัพยากร แหล่งท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว และตลาดการท่องเที่ยว หากขาดระบบการจัดการที่ดี อาจเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่สามารถที่จะประสบความสำเร็จได้เลย และทั้ง 3 ระบบจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภทที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านที่พักและอาหาร ธุรกิจการนำเที่ยว และธุรกิจการค้าของที่ระลึก ธุรกิจเหล่านี้จะขายบริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง และยังมีธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม เช่น การผลิตสินค้าเกษตรกรรม การผลิตหัตถกรรมพื้นบ้าน เป็นต้น สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจการท่องเที่ยวที่จะกล่าวในที่นี้จำแนกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความสำคัญของการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวมีความสำคัญต่อด้านเศรษฐกิจ สังคม และ การเมือง

1.1 ความสำคัญด้านเศรษฐกิจของประเทศ การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตรา ต่างประเทศเข้าประเทศเป็นจำนวนมาก การท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ในรูปแบบของเงินตรา ต่างประเทศมากเป็นอันดับ 1 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่นๆ นอกจากนี้รายรับสุทธิ ในรูปของเงินตราต่างประเทศจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีส่วนช่วยให้ดุลชำระเงินของประเทศดีขึ้น รายได้จากการท่องเที่ยวจะมีผลทบทวีคูณในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่าสองเท่าตัว การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการ หมุนเวียน และการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปถึงแหล่ง ท่องเที่ยวในชนบทการพัฒนาความเจริญก็จะไปถึงภูมินาณั้นๆ ก่อให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม กัศดาการ ร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีผู้ลงทุนในหลายๆ รูปแบบ ทำให้เกิดการสร้างงาน สร้างอาชีพอย่างกว้างขวาง เป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง การท่องเที่ยวมีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของประเทศโดยเฉพาะ ของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราที่สูง ในรูปของการผลิตสินค้าพื้นเมืองและสินค้าของที่ ระลึก ตลอดจนการบริการในท้องถิ่นนั้นๆ การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลาสุดแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย การท่องเที่ยวช่วย กระตุ้นให้เกิดการผลิตเป็นวงจรหมุนเวียนภายในประเทศ ทำให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพของ ประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม เป็นการลดการว่างงาน ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลให้ รัฐบาลได้รับรายได้ในรูปแบบของภาษีอากรประเภทต่างๆ

1.2 ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคม การท่องเที่ยวมีส่วนในการส่งเสริม ความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพ ความเป็นมิตรไมตรีและความเข้าใจอันดี ระหว่าง เจ้าของบ้านและผู้มาเยือน การท่องเที่ยวมีบทบาทในการพัฒนาสร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้ เกิดแก่ท้องถิ่น ทำให้มีการก่อสร้างสิ่งใหม่ๆ มีการลงทุนทางด้านการผลิตเพื่อรองรับการบริการแก่ผู้ มาเยือนท้องถิ่น ทำให้ประชาชนมีรายได้จากการมีงานทำ จึงทำให้อยู่ดีกินดีมีความสุขโดยทั่วกัน การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์ฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดความ ภาควุมิใจความสำนึก และตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของชาติ ก่อให้เกิดความรู้สึกรักหวงแหนและรักผืนแผ่นดินที่อยู่อาศัยของตน การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหา ความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท ช่วยขจัดปัญหาการล้งไหลและเคลื่อนย้ายเข้ามาหางานทำ หรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท และการท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนในชนบทรู้จักใช้ เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รู้จักใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นมาผลิตและประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ในรูปแบบ

ของสินค้าพื้นเมือง และของที่ระลึกไว้สำหรับขายผู้มาเยือน เป็นการหารายได้มาจุนเจือครอบครัวเพิ่มขึ้น

1.3 ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อการเมือง การเดินทางเที่ยวก่อให้เกิดความรู้สึกลึกถึงความมั่นคงปลอดภัย เพราะการที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปเยือนที่ใด ที่นั่นจะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ การท่องเที่ยวเป็นวิถีทางที่มนุษย์ต่างสังคมจะได้พบปะรู้จักทำความเข้าใจกัน การเดินทางไปมาหาสู่กันภายในประเทศทำให้ได้รู้จัก คั่นเคย รู้ปัญหา ฟังพาอาศัยกัน เป็นการสร้างความรักสามัคคีสามานฉันท์ของคนในชาติในทำนองเดียวกัน การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดีที่จะนำไปสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วยสร้างสรรค์สัมพันธ์ไมตรี และความสงบสันติสุขในโลก (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 88-89)

2. ประเภทการท่องเที่ยว ประเทศไทยเป็นประเทศที่อุดมไปด้วยทรัพยากรการท่องเที่ยวซึ่งหมายถึง สถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมและวัฒนธรรมประเพณีที่สะท้อนให้เห็นถึงอารยธรรมท้องถิ่นที่มีลักษณะเด่น ดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ ทรัพยากรการท่องเที่ยวอาจแยกตามลักษณะและความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ 3 ประเภท คือ

2.1 ประเภทธรรมชาติ เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสวยงามตามธรรมชาติ ได้แก่ ภูเขา น้ำตก ถ้ำ น้ำพุร้อน บ่อน้ำร้อน เขตรักษาพันธุ์สัตว์ สวนสัตว์ อุทยานแห่งชาติ วนอุทยาน สวนรุกขชาติ ทะเล หายทราย ทะเลทราบ เกาะ เขื่อน อ่างเก็บน้ำ แหล่งน้ำจืด (ห้วย หนอง คลอง บึง) ตัวอย่างแหล่งท่องเที่ยวประเภทธรรมชาติของไทย เช่น อุทยานแห่งชาติดอยอินทนนท์ น้ำตกทีลอซู เขื่อนรัชชประภา ภูกระดึง เป็นต้น

2.2 ประเภทประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถาน และปูชนียสถาน เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีความสำคัญในทางประวัติศาสตร์ โบราณคดีหรือปูชนียสถาน ได้แก่ วัด โบราณสถาน อุทยานประวัติศาสตร์ ชุมชนโบราณ พิพิธภัณฑสถาน กำแพงเมือง คูเมือง อนุสาวรีย์ และอนุสรณ์สถาน ได้แก่ วัดพระศรีรัตนศาสดาราม พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ อุทยานประวัติศาสตร์สุโขทัย เป็นต้น

2.3 ประเภทศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและกิจกรรม เป็นทรัพยากรการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งในลักษณะของพิธีงานประเพณีความเป็นอยู่ วิถีชีวิต (เช่น หมู่บ้านชาวเขา สภาพชีวิตในชนบท) ศูนย์วัฒนธรรมสินค้าพื้นเมือง ไร่ สวน พืช ผัก ผลไม้ และเหมือง เช่น ตลาดน้ำดำเนินสะดวก งานช้างจังหวัดสุรินทร์ ประเพณีการบวชลูกแก้วจังหวัดแม่ฮ่องสอน เป็นต้น (ททท. 2545 : 8-9)

3. ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยว ปัจจัยหรือเงื่อนไขที่ส่งเสริมให้มีการขยายตัวของการเดินทางท่องเที่ยว และก่อนที่จะเกิดการเดินทาง มีอยู่สองประการ คือ สภาพเอื้อต่อการท่องเที่ยว และแรงจูงใจเพื่อการท่องเที่ยว สำหรับสภาพเอื้อเพื่อการท่องเที่ยว นั้น เป็นเงื่อนไขที่จะทำให้ผู้คนสามารถเดินทางท่องเที่ยว ได้แก่ เวลา และรายได้ สำหรับเรื่องปัจจัยเวลานั้นสามารถอธิบายได้

โดยง่ายว่า คนเราจะเดินทางท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องมีเวลาว่างพอเสียก่อน สำหรับเรื่องของรายได้ นั้นเป็นปัจจัยสำคัญมาก เพราะถ้าขาดรายได้ก็ไม่สามารถจะเดินทางได้ แต่คำว่ารายได้นี้ น่าจะ หมายถึงรายได้หลักจากหักรายจ่ายที่จำเป็นในการดำรงชีวิต เช่น ที่อยู่อาศัย อาหาร เสื้อผ้า หรือ ค่าใช้จ่ายที่จ่ายเพราะความเจ็บไข้ได้ป่วยเสียก่อน เหลือเท่าใดแล้วจึงจะนำเอาไปใช้จ่ายในการท่องเที่ยวได้ รายได้ตรงนี้จึงเป็นรายได้หลังหักค่าใช้จ่ายแล้ว สรุปได้ว่าทั้งเวลาและรายได้จะเป็น มูลเหตุปัจจัยให้เกิดการท่องเที่ยวได้ ส่วนแรงจูงใจเพื่อการท่องเที่ยว เป็นแรงกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวที่สำคัญคือ การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกที่จะกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวที่สำคัญคือ การขนส่ง ซึ่งมีความสัมพันธ์กับการท่องเที่ยวแบบแยกจากกัน ไม่ออก นักเดินทางต้องการการขนส่งที่รวดเร็ว ปลอดภัย มีความสุขสบาย และราคาพอที่จะ ทำให้สามารถใช้บริการได้ ถ้าราคาแพงเกินไปแรงกระตุ้นก็จะน้อยลง (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 76-77)

4. บทบาทของรัฐบาลโดยทั่วไปเกี่ยวกับการท่องเที่ยวมีหลายๆ แนวทางที่รัฐบาลสามารถ สนับสนุนและผลักดันความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของประเทศ เช่น การสนับสนุน ภาคเอกชนในการลงทุน การใช้กลไกของรัฐในการผลักดันให้เอกชนมีการผลิตสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวรวมถึงการผลิตโดยรัฐบาลเพราะเนื่องจากการท่องเที่ยว มีความเกี่ยวพันกับเป้าหมายทางเศรษฐกิจ และสังคมโดยส่วนรวมของประเทศ บางส่วนจึงเป็น หน้าที่ของรัฐโดยตรงที่จะทำการตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรของชาติหรือการสร้างปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่จำเป็นแก่สังคม บทบาทและหน้าที่ของรัฐบาลโดยทั่วไปในด้านการท่องเที่ยว ได้แก่

4.1 การศึกษาและการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของประเทศ รวมถึง การเก็บ รวบรวมข้อมูลและสถิติในเรื่องที่เกี่ยวข้องและจำเป็น เพื่อประโยชน์ทั้งการวิจัยและการกำหนด นโยบายทางการท่องเที่ยวของประเทศ

4.2 จัดทำหรือสนับสนุนการจัดทำการศึกษา หรือวิจัยด้านการตลาดการท่องเที่ยว เพื่อกำหนดศักยภาพในพื้นที่ตลาดที่จะดำเนินการส่งเสริมและเผยแพร่

4.3 ทำการสำรวจทัศนคติและความประทับใจของนักท่องเที่ยวจากประเทศต่างๆ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินการส่งเสริมและเผยแพร่ให้สอดคล้องกับความสนใจและความชื่นชอบของนักท่องเที่ยวในแต่ละประเทศ หรือแต่ละตลาด

4.4 วางแผนและกลยุทธ์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับแนวทางที่ 2 และ 3 รวมถึงการวางแผนการใช้ที่ดิน และแผนกายภาพเพื่อกำหนดศักยภาพในการพัฒนาและการจัดสรรทรัพยากรลงไปในพื้นที่ต่างๆ เพื่อการท่องเที่ยว รวมถึงการเสนอแนะให้หน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวพิจารณาและให้การสนับสนุนการท่องเที่ยว

4.5 มีการประเมินอุปทานทางการท่องเที่ยวด้านต่างๆ โรงแรมและที่พักอาศัย ภัตตาคาร และร้านอาหาร ความสะดวกสบายด้านต่างๆ โครงสร้างปัจจัยพื้นฐานในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ทั้งนี้เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับอุปทานทางการท่องเที่ยวในระยะสั้นและในระยะยาว

4.6 ดำเนินการทางการตลาด การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกประเทศ

4.7 ดำเนินการหรือสนับสนุนให้มีการดำเนินการผลิตหรือฝึกอบรมบุคลากร เพื่อให้บริการทางการท่องเที่ยวด้านต่างๆ

4.8 ออกกฎหมายควบคุมและบังคับใช้กฎหมายในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องหรือเป็นองค์ประกอบในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อผลประโยชน์ในตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเองและเพื่อผลประโยชน์โดยรวมของประเทศ

4.9 เป็นหน้าที่ของรัฐบาลโดยตรงที่จะต้องดำเนินการจัดสรรโครงสร้างปัจจัยพื้นฐานในพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อความเจริญเติบโตของการท่องเที่ยว (สมบัติ กาญจนกิจ, 2544 : 140)

สามารถสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวมีความส่วนช่วยด้านเศรษฐกิจของประเทศอย่างมาก ก่อให้เกิดรายได้เข้าสู่ประเทศ ก่อให้เกิดมิตรไมตรีระหว่างเจ้าบ้านและผู้มาเยือน และมีความสำคัญต่อทางการเมือง ส่วนประเภทของการท่องเที่ยวแบ่งออกเป็น ประเภทตามธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี สำหรับปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการท่องเที่ยว มีอยู่ 2 ประการ คือ สภาพเอื้อต่อการท่องเที่ยว และแรงจูงใจเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งบทบาทของภาครัฐบาลจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ที่ให้การสนับสนุน และผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวภายในประเทศและควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : 10) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อหาความสนุกสนาน เพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อการศึกษาหาความรู้ เพื่อการศาสนา เพื่อการติดต่อธุรกิจ ตลอดถึงการเยี่ยมเยือนญาติมิตร โดยที่ไม่มีรายได้เกิดขึ้นจากการเดินทางในครั้งนั้น

จริญญา เจริญสุกใส และสุวัฒน์ จูธาภรณ์ (2544 : 71) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง เป็นการเดินทางเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ และสิ่งแวดล้อม โดยมีแรงกระตุ้นจากความต้องการในด้านกายภาพ ด้านวัฒนธรรม ด้านปฏิสัมพันธ์ และด้านสถานะหรือเกียรติคุณ

เสรี วังสีไพจิตร (2545 : 1) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การท่องเที่ยวมิใช่เฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจหรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงรื่นรมย์อย่างที่ส่วนมากเข้าใจกัน การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อความรู้ เพื่อการศึกษา เพื่อติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมชมญาติพี่น้อง ก็นับได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันทั้งที่เป็นการพักผ่อน ประกอบกิจกรรมตามความสนใจ หรือเพื่อประกอบธุรกิจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน แต่ไม่ได้เป็นการเดินทางเพื่อไปทำงานหรือประกอบอาชีพเป็นหลัก

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตร

โฮลินฮอย (Holmhoij. 1996 : 42-43) ให้ความเห็นว่าการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ที่น่าสนใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมทางสังคม วัฒนธรรม วิถีของประชาชนในชนบท เป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมีโอกาสสัมผัส และมีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตกับผู้คนในชนบทในฐานะแขกหรือผู้มาเยือนในช่วงสั้นๆ และการท่องเที่ยวเชิงเกษตรไม่ใช้การท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทางทะเล แหล่งประวัติศาสตร์ ศาสนา การประกอบธุรกิจ และการเยี่ยมชมญาติ

โกลด์เบิร์ก (Goldberg. 1997 : 50-52) ให้ความเห็นว่าการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องในหลายๆ ด้านที่เกี่ยวกับการผลิตและการจำหน่ายปัจจัยการผลิต กิจกรรมการผลิตในฟาร์ม การเก็บรักษา การแปรรูป และการจัดจำหน่ายสินค้าเกษตร และผลิตผลพลอยได้จากสินค้าเกษตร

นำชัย ทนุผล (2540 : 22-25) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเกษตรเชิงนิเวศ (Agro-ecotourism) ไว้ว่าประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรม มีทั้งปลูกพืช และเลี้ยงสัตว์ วัฒนธรรมทางการเกษตรเป็นวิถีชีวิต และเกิดจากภูมิปัญญาท้องถิ่น ในวัฒนธรรมการเกษตรนั้นประกอบไปด้วยกระบวนการผลิตและผลผลิตจากการเกษตร ซึ่งในแต่ละกระบวนการของแต่ละขั้นตอนการทำการเกษตรนั้น เช่น ความเชื่อก่อนการทำการเกษตร อุปกรณ์ เครื่องมือ วิธีการทำการเก็บเกี่ยว การดูแลรักษา การแปรรูปผลผลิต ขนบธรรมเนียม ความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความหมายและมีคุณค่าอย่างลึกซึ้งที่มีการสืบทอดสิ่งต่างๆ จากรุ่นหนึ่งไปสู่อีกรุ่นหนึ่ง ถือว่าวัฒนธรรมการเกษตรเป็นอารยธรรมการเกษตรของไทยที่ชาวต่างวัฒนธรรมไม่เคยเห็นมาก่อน และเดิมทีการเกษตรของประเทศไทยจะขายผลผลิตทางการเกษตรเพียงอย่างเดียว และเอาบางส่วนเหลือไว้พอกินพออยู่ก็สามารถที่จะอยู่อย่างสุขสบาย ไม่ต้องดิ้นรนไขว่คว้าหาอะไรมากมาย แต่ปัจจุบันสภาพทางเศรษฐกิจได้เปลี่ยนไปต้นทุนการผลิตสูง ค่าครองชีพสูง รายได้ไม่เพียงพอกับรายจ่าย

ดังนั้นเกษตรกรจึงต้องหาทางเพิ่มรายได้เนื่องจากการทำการเกษตรอย่างเดียวอาจจะไม่พอ ต้องนำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการทำการเกษตร หรือต้องหาอาชีพอื่นทำ สาเหตุที่ทำให้วัฒนธรรมทางการเกษตรเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการท่องเที่ยวเกษตรเชิงนิเวศ (Agro-ecotourism) ที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิตและผลผลิตในลักษณะที่มีการสาธิต การแสดงทำการเกษตรแต่ละขั้นตอนให้นักท่องเที่ยว (Tourist) ได้ชมและให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัส ส่วนในด้านผลผลิตจากการเกษตรก็มีการแปรรูปจำหน่ายให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งการจัดที่พักแบบ Home Stay โดยให้นักท่องเที่ยวได้พักแรมในบรรยากาศที่ดูเป็นธรรมชาติเหมือนกับคนในท้องถิ่น ซึ่งการท่องเที่ยวเกษตรเชิงนิเวศจึงมีบทบาทสำคัญในการอนุรักษ์ พัฒนาและสร้างรายได้โดยชุมชนมีส่วนร่วม

เดชา ไต้สูงเนิน (2543 : 13) ให้ความเห็นว่า การท่องเที่ยวเชิงเกษตร (Agro-tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่เน้นให้เห็นถึงภูมิปัญญาของคนสมัยก่อนในการทำการเกษตร โดยมีการจัดทำโปรแกรมประกอบด้วยกิจกรรมการเกษตรนิเวศวิทยาและการท่องเที่ยว ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้จะนำไปสู่ระบบเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่นและจะกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือของประชาชน ในต่างประเทศระบบการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของ “Las Colinas” เป็นการจัดทำธุรกิจท่องเที่ยวแบบครอบครัวที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการบริการให้กับนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพในบริเวณพื้นที่แหล่งใหม่ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวในพื้นที่ชนบทที่อยู่ห่างจากตัวเมืองออกไป ซึ่งชุมชนท้องถิ่นมีการทำงานร่วมกันวิถีชีวิตอยู่ในพื้นที่ทำการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ ในขณะที่เดียวกันเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้ามาสัมผัสธรรมชาติและกิจกรรมทางการเกษตรของชนบท

ราไพพรรณ แก้วสุริยะ (2542 : 26-29) กล่าวว่าการเดินทางไปยังพื้นที่เกษตรกรรม เพื่อชื่นชมความสวยงาม ความสำเร็จ และเพลิดเพลินในสวนเกษตร ได้ความรู้ ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ บนพื้นฐานการท่องเที่ยวที่มีความรับผิดชอบ มีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่แห่งนั้น

กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงเกษตร กรมส่งเสริมการเกษตร (2551 : ออนไลน์) ให้ความหมายการท่องเที่ยวเชิงเกษตรว่า คือ การเดินทางท่องเที่ยวไปยังพื้นที่ชุมชนเกษตรกรรม สวนเกษตร วนเกษตร สวนสมุนไพร ฟาร์มปศุสัตว์และสัตว์เลี้ยง แหล่งเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำต่างๆ สถานที่ราชการ ตลอดจนสถาบันการศึกษาที่มีงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีการผลิตทางการเกษตรที่ทันสมัย ฯลฯ เพื่อชื่นชมความสวยงาม ความสำเร็จ และเพลิดเพลินในกิจกรรมทางการเกษตรในลักษณะต่างๆ ได้ความรู้ ได้ประสบการณ์ใหม่ๆ บนพื้นฐานความรับผิดชอบต่อและมีจิตสำนึกต่อการรักษาสภาพแวดล้อมของสถานที่นั้น

จากความหมายของความคิดเห็นของบุคคลต่างๆ พอสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงเกษตรเป็นการท่องเที่ยวอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งนักท่องเที่ยวจะได้รับความรู้และความเพลิดเพลินและ

ประสบการณ์ตรงจากเกษตรกรแล้วยังได้เรียนรู้ถึงวิถีความเป็นอยู่วัฒนธรรมท้องถิ่น รวมทั้งเทคโนโลยีต่างๆ และเป็นการกระจายรายได้สู่เกษตรกรรวมทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจให้กับชุมชนเป็นอย่างดี

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรม

พฤติกรรม หมายถึง กริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ต่าง ๆ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านี้ อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน และสิ่งเร้าภายนอก ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

กฤษณพงศ์ พุทธะภูด (2544 : 36) กล่าวว่าพฤติกรรมหมายถึง การกระทำ หรือ การตอบสนองของมนุษย์ต่อสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใด หรือสิ่งกระตุ้นต่างๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายและเป็นไปอย่างใคร่ครวญมาแล้ว หรือเป็นอย่างไม่รู้สึกรู้ตัว และไม่ว่าสิ่งมีชีวิตหรือบุคคลอื่นสามารถสังเกตการณ์กระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม

ทรงพล แสงประกาย (2544 : 18) กล่าวว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมทุกสิ่งทุกอย่างที่มนุษย์กระทำต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่เป็นไปได้ อย่างมีจุดหมายไม่ว่าสถานการณ์นั้นจะสังเกตได้หรือไม่ได้ก็ตาม เช่น ความรู้สึก ความคิดเห็น การคิด การพูด ตลอดจนความประพฤติและการปฏิบัติที่แสดงออกมา ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์เอง

จินดา กลับกลาย (2545 : 11) กล่าวว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำ หรือการแสดงออกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นสิ่งเร้าในสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งสามารถสังเกตได้โดยตรงหรือสังเกตไม่ได้โดยตรง แต่สามารถใช้เครื่องมือวัดและทดสอบได้

พรณศิริ ยุติศรี (2546 : 13) กล่าวว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งหรือสิ่งกระตุ้นต่างๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายและเป็นไปอย่างใคร่ครวญหรือเป็นไปอย่างไมใคร่ครวญ โดยมีความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และปัจจัยตัวอื่นๆ เป็นตัวก่อให้เกิดแสดงออกมา โดยที่บุคคลอื่นๆ ที่อยู่รอบๆ สามารถสังเกตการณ์กระทำได้หรือไม่ก็ตาม

เพชรวรรณ โสภณภาค (2546 : 26) กล่าวว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของมนุษย์ต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งกระทำโดยมีจุดมุ่งหมายหรือไม่ก็ได้ไม่ว่าการกระทำนั้นจะสังเกตได้หรือรับรู้ได้ทันทีจำเป็นต้องใช้เครื่องมือช่วยในการศึกษาตรวจสอบก็ตาม

จากแนวเกี่ยวกับจิตพฤติกรรมนั้น พอสรุปได้ว่า พฤติกรรม หมายถึง กิจกรรมหรือการกระทำที่ปรากฏออกมา เพื่อตอบสนองสิ่งเร้าตามสภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติ ทั้งที่สังเกตได้หรือสังเกตไม่ได้ เช่น ความรู้สึก ความคิดเห็น การพูด ตลอดจนความประพฤติและการปฏิบัติที่แสดงออกมา

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของคำว่าพึงพอใจ ในการศึกษาโดยทั่วไปนิยมทำการศึกษาใน 2 มิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทัศนะ ดังนี้

วิลลิสท์ หรยางกูร (2543 : 74) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545: 11) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการเกิดจากกระบวนการในการวางแผนและการบริหารแนวความคิด การตั้งราคา การจัดจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาดสำหรับผลิตภัณฑ์บริการ เพื่อก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนที่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 ก : 45) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับการคาดหวังของลูกค้า

วอลลาสทิน (Wallastein. 1971 : 25-26) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

โวลแมน (Wolman. 1973 : 384) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ของตนได้รับการตอบสนอง

ทิฟฟิน และแม็กคอร์มิก (Tiffin & McCormick. 1975 : 349) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

จากความหมายข้างต้นนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของคนที่มีต่อเรื่องใดๆ ต่างกันหรือเหมือนกันก็ได้ เช่น ความรู้สึกดี ไม่ดี พอใจ-ไม่พอใจ ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น

ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

เกษม จันทร์แก้ว (2540 : 512-514) กล่าวว่าการบริหาร หมายถึง ศิลปะการดำเนินการนำวัตถุประสงค์ระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการสู่ระบบด้วยการระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้ การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กัน เป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผลสมผสานกันถ้าไม่วางแผนดำเนินการที่ดี ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไร ผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยความสะดวกตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมในการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้แล้วไปแล้วดำเนินการร่วมกับทรัพยากรทำให้การผลิต หรือการใช้ปัจจัยการบริหารก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

เจริญผล สุวรรณโชติ (2544 : 179) ได้กล่าวว่า การบริหารเป็นกระบวนการของสังคมอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นกับกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งที่จะมาร่วมกันเพื่อกระทำกิจกรรมอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเพื่อให้บรรลุถึงจุดหมายตามที่ได้กำหนดไว้ การกระทำนั้นจะเป็นการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสรรค์ การดำเนินการ เพื่อให้คงอยู่ต่อไป การกระตุ้นหรือการช่วยเหลือให้เกิดการระดมทุน และการกระทำที่ทำให้เกิดการรวมกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอย่างมีระบบแบบแผน ทั้งในด้านของบุคคลและในด้านวัตถุ

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

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545 ข : 19) ได้กล่าวถึงกระบวนการการบริหารจัดการ (Management process) โดยแบ่งหน้าที่ของการบริหารจัดการออกเป็น 4 หน้าที่ คือ

1. การวางแผน เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น ลักษณะการวางแผนมีดังนี้การดำเนินการตรวจสอบตัวเอง เพื่อกำหนดสถานการณ์ในปัจจุบันขององค์กร การสำรวจสภาพแวดล้อม การกำหนดวัตถุประสงค์การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร การกำหนดประเมินแนวทางปฏิบัติงาน

ที่วางไว้การทบทวนและรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2. การจัดองค์กร เป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการทำงานนั้น หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงานเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ การจัดการองค์กรการประกอบการด้วยการระบุและอธิบายงานที่ถูกนำไปดำเนินการการกระจายงานออกเป็นหน้าที่การรวมหน้าที่ต่างๆ เข้าเป็นตำแหน่งงานการอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงานการรวมตำแหน่งงานต่างๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์อย่างเหมาะสมและสามารถบริหารจัดการได้ การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์กรเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนดการติดต่อสื่อสารในกระบวนการจัดการองค์กรที่เป็นไปอย่างทั่วถึงการกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพการคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามาการฝึกอบรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างๆ การทบทวนและปรับปรุงคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนดการติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การชักนำ หรือ การจูงใจ เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นและชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการที่กระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง ดังนั้นการนำจะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจผู้ได้บังคับบัญชา การชักนำ ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แกผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบการมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่างๆ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาผู้ได้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การให้รางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานการยกย่องและสรรเสริญและการดำเนินดีอย่างยุติธรรมและถูกต้องการจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงการทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนดการติดต่อสื่อสารโดยทั่วไปทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม ในการติดตามผลการทำงาน และแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่จำเป็นหรือขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ ซึ่งการควบคุมประกอบด้วย การกำหนดมาตรฐานการเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานการแก้ไขความบกพร่องการทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง

และและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนดการติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการจะประกอบไปด้วยหน้าที่ 4 หน้าที่ คือ การวางแผนซึ่งเป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นการจัดองค์กรจะเป็นขั้นตอนในการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงาน การชักนำหรือการจูงใจจะเป็นขั้นตอนที่จะสามารถทำงานให้บรรลุสำเร็จโดยการสร้างขวัญและจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การควบคุมจะเป็นการติดตามผลการทำงาน และปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

คำจำกัดความของความคิดเห็น ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

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

มอร์แกนค และคิง (Morgan & King, 1971 : 750) กล่าวว่าความคิดเห็นคือการยอมรับในคำพูดที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติ

อิสสาด (Issak, 1981 : 203) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือคำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับ

โคลาสซา (Kolassa, 1969 : 386) มีความเห็นว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกมาของแต่บุคคล 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 ความคิดเห็นจึงมีได้ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งความคิดเห็นของแต่ละบุคคลอาจจะเป็นที่ยอมรับหรือ ปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้ ความคิดเห็นนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เกิดขึ้นจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็นสำคัญ ตามแนวคิดตามพฤติกรรมศาสตร์ มีนักวิชาการหลายคนได้ให้แนวคิดและทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปประยุกต์ใช้ไว้มากมายความพึงพอใจ ได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องพอสรุปได้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (The Needs Hierarchy Theory) ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความจูงใจจากความต้องการของมนุษย์ โดยที่มองเห็นว่ามนุษย์ทุกคนล้วนแต่มีความต้องการที่จะสนองความต้องการให้กับตนเอง ซึ่งความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด และความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปหาสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนอง จะมีความต้องการอื่นในระดับสูงต่อไป (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545 ก : 311) ซึ่งมาสโลว์ได้นำความต้องการมาจัดเรียงลำดับขั้น จากขั้นต่ำไปขั้นสูง ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย และการนอน การพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอดและความต้องการอื่นที่จะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางร่างกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาคาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีของมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจ ในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization) มาสโลว์ค้ำเน็งว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) (พีระพงษ์ เจริญตระกูล. 2543 : 11 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964. **Working and Motivation**) ได้นำแนวคิดทฤษฎีนี้มาจากหลายบุคคล ซึ่งนำโดย วรูม

ได้อธิบายความพึงพอใจในแง่ที่ว่าบุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้ก็ต่อเมื่อเขาประเมินแล้วว่างานนั้นๆ จะนำผลตอบแทนมาให้ซึ่งบุคคลได้มีการตัดสินใจไว้ล่วงหน้าแล้วว่าคุณค่าของสิ่งที่ได้รับ (รายได้ การส่งเสริมให้ก้าวหน้า สภาพการทำงานที่ดีขึ้น) บุคคลจึงเลือกงานที่นำผลลัพธ์เหล่านั้นมาให้ และในขั้นสุดท้ายเมื่อมีการประเมินเปรียบเทียบผลลัพธ์ต่างๆ บุคคลจะรู้สึกถึงความพึงพอใจที่เกิดขึ้น ดังนั้นทฤษฎีความคาดหวังจึงอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐาน 4 ข้อ คือ

1. พฤติกรรมจะถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคลและสภาพแวดล้อม คนจะมีความต้องการ และความคาดหวังไม่เหมือนกันจะมีอิทธิพลต่อการตอบสนอง ต่อสภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันจะทำให้คนมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพวกเขาภายในองค์กร ซึ่งในการที่จะตัดสินใจเหล่านั้นอาจเป็นเรื่องของพฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือพฤติกรรมของการใช้กำลังพยายามจะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

3. บุคคลจะมีความต้องการ และเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่างๆ จะมีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจ ความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจูงใจ และให้ผลตอบแทนพวกเขาอย่างไรถึงจะดีที่สุด

4. บุคคลจะทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือกโดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหมายของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน คนมีแนวโน้มจะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขาเองเห็นว่าจะก่อให้เกิดผลที่ติดลบที่ไม่ต้องการ

ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 79) แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 2 ลักษณะตามปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจได้แก่

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

2. ความพึงพอใจที่เกิดจากปัจจัยระดับสูง ส่วนใหญ่จะเป็นความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึก เช่น ความรู้สึกอันเกิดจากสามัญสำนึกที่มีต่องานและผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรู้สึกที่มีต่อความเจริญเติบโตของงาน ต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ต่อกลุ่มผู้ร่วมงาน ต่อการเพิ่มหรือ

ลดความมั่นคงในการทำงาน ความรู้สึกที่มีต่อความยุติธรรม ความรู้สึกภูมิใจต่อความเสมอภาคหรือรู้สึกละอายต่อความไม่เสมอภาค รวมทั้งความรู้สึกที่มีต่อรายได้ที่ได้รับ

จากทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่า ความพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นภายในตัวของแต่ละบุคคลซึ่งมีความคาดหวังในสิ่งต่างๆ ซึ่งถูกกำหนดด้วยประสบการณ์ของคนๆ นั้น และเมื่อได้รับการตอบสนองความคาดหวังจึงก่อให้เกิดความพึงพอใจ และถ้าได้รับการตอบสนองมากเกินไปเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุด แต่ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันไม่เท่ากัน ทั้งนี้อาจมาจากประสบการณ์ สถานการณ์ หรือแม้กระทั่งเป้าหมายของความคาดหวังนั้นๆ

3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนบริหารจัดการองค์การ เราจำเป็นต้องศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการ โดยมีทฤษฎีการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้อง เช่น

ทฤษฎีการจัดการเชิงบริหาร (Administrative Management Theory) เป็นทฤษฎีที่ปรับปรุงจากทฤษฎีการบริหารจัดการที่มีหลักเกณฑ์โดยเฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol) วิศวกรชาวฝรั่งเศสซึ่งทฤษฎีดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ (สัมพันธ ภูไพบูลย์. 2540 : 31)

1. หน้าที่การบริหารจัดการ แบ่งออกเป็น

1.1 การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและกำหนดว่าจะทำงานนั้นๆ อย่างไร ซึ่งการวางแผนจะแบ่งเป็นสองประเภท คือ การวางแผนระยะสั้น และการวางแผนระยะยาว โดยจะต้องให้ความใส่ใจเกี่ยวกับจุดมุ่งหมาย (Purpose) พันธกิจ (Mission) หรือเป้าประสงค์ (Goals) ขององค์การด้วย

1.2 การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการนำแผนที่กำหนดไว้มากำหนดนโยบายขององค์การเพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่สำหรับแต่ละตำแหน่งหรือบุคลากรที่จะต้องทำงานภายในองค์การ

1.3 การประสานงาน (Coordinating) เป็นการกำหนดนโยบายและระเบียบวิธีที่จะใช้กำกับพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

1.4 การบังคับบัญชา (Supervising) คือ การที่ผู้บริหารจูงใจ สื่อสาร และสั่งการบุคคลในองค์การ เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

1.5 การควบคุม (Controlling) คือ หน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้เป็นมาตรวัดผลการดำเนินการ และนำผลการดำเนินการนั้นมาปรับปรุงแก้ไข รวมถึงพัฒนาวิธีทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐาน

2. คุณลักษณะของผู้บริหาร โดยบริหารจะต้องประกอบไปด้วยความสามารถ ทั้งทางร่างกาย จิตใจ ไหวพริบ การศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่างๆ

3. หลักการการบริหารจัดการ ซึ่งฟาโยล์วางหลักทั่วไปในการบริหารจัดการไว้ 14 ข้อ คือ
- 3.1 หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 3.2 หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวกับการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว
 - 3.3 หลักการของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน
 - 3.4 หลักของการชำระไว้ซึ่งสายงาน
 - 3.5 หลักของการแบ่งงานกันทำ
 - 3.6 หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย
 - 3.7 หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม
 - 3.8 หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน
 - 3.9 หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง
 - 3.10 หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย
 - 3.11 หลักของความเสมอภาค
 - 3.12 หลักของความมีเสถียรภาพของตำแหน่งงาน
 - 3.13 หลักของความคิดริเริ่ม
 - 3.14 หลักของความสามัคคี

กูลิค และ เออร์วิค (สัมพันธ์ ภูเก็ต. 2540 : 43 ; อ้างอิงจาก Gulick and Urwick. 1956.

The Management's Span of Control. p. 39-47) ได้นำหลักการจัดการของฟาโยล์ (Fayol) มาปรับปรุงประยุกต์กับการบริหารราชการ โดยเน้นความสำคัญของโครงสร้าง การแบ่งงานกันทำ และมีหลักจิตวิทยามนุษย์ คือ POSDCORB ซึ่งหมายถึง กระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ 7 ประการ ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไรบ้างและทำที่ไหน เมื่อไรการวางแผน เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดเป้าหมาย กำหนดนโยบาย
2. การจัดหน่วยงาน (Organizing) หมายถึง การกำหนดโครงสร้างของหน่วยงานจัดให้มีแผนภูมิแบบรูปปิรามิด มีสายการบังคับบัญชาลดหลั่นลงมา การแบ่งส่วนงาน การจัดสายงาน ตำแหน่งต่างๆ กำหนดอำนาจหน้าที่ไว้ชัดเจน มีเอกภาพในการบังคับบัญชา
3. การจัดวางตัวบุคคล (Staffing) หมายถึง การบริหารงานด้านบุคลากร อันได้แก่ การจัดอัตรากำลัง การสรรหา การพัฒนาบุคลากร การสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีการประเมินผลการทำงาน และการให้พ้นจากงาน
4. การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การตัดสินใจ การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุม บังคับบัญชา และการควบคุมปฏิบัติงาน

5. การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การประสานกิจการด้านต่างๆ ของหน่วยงาน ให้เกิดความร่วมมือเพื่อดำเนินไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

6. การรายงานผล (Reporting) หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้ผู้บริหารและสมาชิกของหน่วยงานได้ทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานว่าก้าวหน้าไปเพียงใด

7. การงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การจัดทำงบประมาณ บัญชี การใช้จ่ายเงิน การควบคุมและการตรวจสอบด้านการเงิน

จากทฤษฎีการบริหารจัดการ สรุปได้ว่า เป็นกระบวนการของภารกิจซึ่งจะประกอบไปด้วย 4 กระบวนการ คือ 1) ด้านการวางแผน 2) ด้านการจัดองค์การ 3) ด้านการจูงใจ 4) ด้านการควบคุม ที่จะนำมาใช้ทำงานให้ลุล่วงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผลงานที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

ประกาศิต ทองเจือเพชร (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในประเทศไทยของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า วัตถุประสงค์หลักของการเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวอเมริกา ส่วนใหญ่ร้อยละ 82.75 มีวัตถุประสงค์เพื่อมาพักผ่อน และพบว่ากิจกรรมที่นักท่องเที่ยวชอบมากที่สุด คือ กิจกรรมชายหาด ร้อยละ 44 รองลงมา เป็นด้านวัฒนธรรมและประเพณีไทย ร้อยละ 21.75 และชมสถานที่โบราณประวัติศาสตร์ ร้อยละ 17 ซึ่งแสดงว่าการท่องเที่ยวทางด้านวัฒนธรรมและประเพณี และชมสถานที่โบราณประวัติศาสตร์นั้น เป็นที่สนใจของนักท่องเที่ยว สำหรับผู้ประกอบการมีทัศนคติดีและดีมากต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ กิจกรรมทางการท่องเที่ยวประสานสัมพันธ์ระหว่าง 5 องค์ประกอบ 1. การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ 2. การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม 3. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษาสิ่งแวดล้อม 4. ผลประโยชน์ต่อชุมชน และ 5. การกระจายรายได้ซึ่งผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวมีทัศนคติเกี่ยวกับแนวคิดด้านการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางที่ยั่งยืน ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวระบุว่าไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจเชิงอนุรักษ์ แต่มีข้อเสนอแนะให้ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว อุทยานแห่งชาติ และชุมชนท้องถิ่น มีการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน และได้รับนโยบายสนับสนุนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

อรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ามาเที่ยวในวัดพระศรีสรรเพชญ์ ผลการศึกษา พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อยู่ในช่วงอายุ 24 ปีขึ้นไป มีสถานภาพส่วนใหญ่โสด มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็น นักเรียน นักศึกษา รายได้ปัจจัยส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงไม่เกิน 3,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศส่วนใหญ่สรุปได้ว่า เพศหญิงอยู่ในช่วงอายุ 24 ปี ขึ้นไป มีสถานภาพส่วนใหญ่โสด มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นนักเรียน นักศึกษารายได้ปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 9,000 – 12,000 บาท ผลการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการมาเที่ยว ด้านบุคคลชาวไทยและชาวต่างประเทศ สรุปได้ว่าสาเหตุที่เดินทางมาเที่ยวส่วนใหญ่สนใจในประวัติศาสตร์ของวัดพระศรีสรรเพชญ์ เดินทางมาเที่ยวชมวัดพระศรีสรรเพชญ์ มาโดยรถยนต์ส่วนตัว เดินทางมาเที่ยวชมวัดพระศรีสรรเพชญ์ครั้งแรก รู้จักวัดพระศรีสรรเพชญ์ ส่วนใหญ่รู้จักจากเพื่อนแนะนำ การเดินทางมายังวัดพระศรีสรรเพชญ์สะดวกสบาย การเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ ใช้จ่ายงบประมาณไม่เกิน 500 บาท การใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งนี้ได้มุ่งเน้นใช้จ่ายค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด สถานที่ท่องเที่ยวควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขบูรณะซ่อมแซม ประทับใจความรู้ทางประวัติศาสตร์ ทางโบราณคดี และความสวยงามทางด้านสถาปัตยกรรม ศิลปกรรม มากที่สุด ความคิดเห็นของผู้มาเที่ยว ที่มีต่อวัดพระศรีสรรเพชญ์ สถานที่ท่องเที่ยว เป็นโบราณสถานที่มีความสำคัญเห็นด้วยมากที่สุดในส่วนของขนาดของแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์มีความเห็นค่อนข้างมาก การประชาสัมพันธ์และการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจัดอยู่ในระดับเห็นด้วยค่อนข้างมาก ในส่วนของราคาบัตรเข้าชมก็จะอยู่ในราคาที่เหมาะสมไม่แพงเกินไปสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมถึงพนักงานขายบัตรและพนักงานรักษาความปลอดภัย ก็มีมนุษยสัมพันธ์ในการรับความคิดเห็นค่อนข้างมาก พร้อมทั้งจะต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหารประจำท้องถิ่นจัดอยู่ในขั้นความคิดเห็นที่ค่อนข้างมาก การเดินทางในการมาท่องเที่ยว ถือว่ามีความสะดวกค่อนข้างมาก เพราะอยู่ใกล้กับกรุงเทพฯ สามารถเดินทางได้ทั้งทางรถยนต์และทางรถไฟ ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างดีมากในส่วนของบรรยากาศภายในวัดพระศรีสรรเพชญ์ ก็ถือว่าร่มรื่น และสวยงาม สร้างความประทับใจ และความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวมากพอสมควรและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวมากเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ตรงจุดนี้ถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความสบายใจเกี่ยวกับชีวิต และทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

ศมา ณ ระนอง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนท้องถิ่น ; ศึกษาเฉพาะกรณี ชุมชนคีรีวง ตำบลกำโลน อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช ผลการวิจัยพบว่า การจัดการด้านการท่องเที่ยวของชุมชนคีรีวงมี 3 ลักษณะ คือ 1) กลุ่มทุน มีหน้าที่ในการจัดหาและระดมทุนเพื่อให้เกิดมีทุนหมุนเวียนในชุมชนมากที่สุด นอกจากนั้นยังเปิดให้สมาชิกกู้ยืมเงินนำไปใช้ในกิจกรรมต่างๆ รวมไปถึงการจัดสวัสดิการในส่วนของการรักษาพยาบาล การศึกษา และการพัฒนาชุมชนด้วย 2) กลุ่มอาชีพ มีหน้าที่ในการส่งเสริมอาชีพให้สมาชิกภายในชุมชนมี

อาชีพเสริม นอกจากทำเกษตรเพียงอย่างเดียว เป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวและชุมชน กลุ่มอาชีพเองเป็นเสมือนแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งภายในชุมชนด้วย และ 3) กลุ่มอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ มีหน้าที่หลักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติภายในชุมชนให้มีความอุดมสมบูรณ์ และควบคุมการใช้ทรัพยากรของชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงการปลูกจิตสำนึกให้คนภายในชุมชน รู้คุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ เป็นกลุ่มดูแลเส้นทางท่องเที่ยวของชุมชนที่ริวงด้วย และกลุ่มตัวอย่างความคาดหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการด้านการท่องเที่ยวในเรื่องการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน การทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ความรู้สึกรักชุมชนเพิ่มขึ้น เกิดความภาคภูมิใจในชุมชนของตนเอง ส่วนเรื่องที่มีส่วนร่วมในการจัดการด้านการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆ ตามลำดับดังนี้ คือ การมีส่วนร่วมในการประชุม มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการประเมินผล

นุชศินี ยศปกรณ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจ ต่อการบริหารจัดการ ด้านกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทท่องเที่ยว ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2) สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยว การตลาดท่องเที่ยว ทรัพยากรท่องเที่ยว และการบริการทางการท่องเที่ยว มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว และนอกจากนี้ ยังมีความสัมพันธ์กับลักษณะทางกายภาพทั่วไป ของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ กิจกรรมทางสังคม ตลอดจนประเพณี วัฒนธรรม 3) สำหรับวิธีการการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า บริษัทท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีการนำการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย กลยุทธ์ทางด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และระบบการให้บริการ มาเป็นแนวทางในการจัดการทางการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 4) นักท่องเที่ยวเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการ

ด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว กับพฤติกรรมและลักษณะการท่องเที่ยว พบว่า สัญชาติและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและลักษณะการท่องเที่ยว

ยศวีร์ ยุคตะนันท์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการเที่ยวเกษตรเลียบคลองมหาสวัสดิ์ อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวที่ทำการศึกษาค้นคว้าเป็นหญิง มีอายุเฉลี่ย 36.39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นข้าราชการ ที่อยู่ปัจจุบันอยู่ในกรุงเทพมหานคร ไม่มีประสบการณ์การเที่ยวเกษตร และเพื่อนเป็นแหล่งข่าวการเที่ยวเกษตร สำหรับความพึงพอใจ ปรากฏว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในแหล่งเที่ยวเกษตรทั้ง 4 แห่ง ตามลำดับ คือ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรรมมหาสวัสดิ์ สวนผลไม้สวนกล้วยไม้ และนาบัว และมีความคิดเห็นว่าแหล่งเที่ยวเกษตรทั้ง 4 แห่ง มีประโยชน์มาก นอกจากนั้นยังพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจมากในการบริการที่เกี่ยวข้อง คือ บุคลากรของศูนย์บริการการเที่ยวเกษตร เรือและค่าใช้จ่ายการเที่ยวเกษตร ส่วนปัญหาของนักท่องเที่ยวพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับความสะดวก สะอาด และเอกสารเผยแพร่แจก รวมทั้งปรับปรุงความสะดวกและความสะดวกของแหล่งเที่ยวเกษตร จากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่านักท่องเที่ยวที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพที่อยู่ปัจจุบันและประสบการณ์การเที่ยวเกษตรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวเกษตรทั้ง 4 แห่ง บางประการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เพศของนักท่องเที่ยวไม่มีผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับแหล่งเที่ยวเกษตร

พิชญ วงษ์เกษม (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตป่าอนุรักษ์ภูพระบาท อำเภอบ้านฝ้อ จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตป่าอนุรักษ์ภูพระบาท ด้านสภาพทรัพยากรธรรมชาติ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อยทุกเรื่อง ด้านการบริหารจัดการ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ เรื่องการบรรยายและให้ความรู้ของเจ้าหน้าที่แก่นักท่องเที่ยว การต้อนรับอำนวยความสะดวกและให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ต่อนักท่องเที่ยว นอกนั้นมีความพอใจในระดับพอใจน้อย ด้านการบริการต่างๆ นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับไม่พอใจ ในเรื่อง ความพึงพอใจของโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งพักผ่อน นอกนั้นมีความพึงพอใจในระดับพอใจน้อย และด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในระดับ

พอใจน้อยทุกกิจกรรม เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการท่องเที่ยวเชิงนิเวศใน 4 ด้านตามลักษณะพื้นฐานบางประการของนักท่องเที่ยวที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมภรณ์ คงเจริญกาย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการได้รู้จักสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้นมาจากการบอกของญาติและเพื่อนแนะนำที่เข้ามาท่องเที่ยวก่อนแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเข้ามาไหว้พระตามวัดต่างๆ ซึ่งจะเข้ามาท่องเที่ยวเฉลี่ยอยู่จำนวน 2-4 ครั้ง ในช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์ ด้วยการใช้จ่ายพาหนะรถยนต์ส่วนตัว และเมื่อเข้ามาท่องเที่ยวแล้ว ผู้เข้ามาท่องเที่ยวมักจะใช้จ่ายซื้อของเบ็ดเตล็ด จำนวนเฉลี่ยไม่เกิน 1,000 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวตามสถานที่เป็นการเดินเท้าเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ มีอาณาบริเวณใกล้เคียงกัน มุ่งเน้นความสนใจด้านโบราณสถาน ส่วนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่สามารถดึงดูดกลุ่มผู้เข้ามาท่องเที่ยว คือ การจัดงานมรดกโลก โดยรับทราบข้อมูลการจัดงานจากทางวารสารการท่องเที่ยว และผู้เข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่จะกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอีกครั้ง จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน พฤติกรรมความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว การเดินทาง ลักษณะค่าใช้จ่ายในการเข้ามาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายที่ใช้ และการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และสถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คณินันต์ เมฆดี (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริหารจัดการเรือท่องเที่ยว ในเขตเกาะเมืองพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้าพบว่าส่วนใหญ่ รู้จักสถานที่ที่มีบริการเรือท่องเที่ยว จากญาติ/เพื่อนแนะนำ มีวัตถุประสงค์ที่มารับบริการเรือท่องเที่ยว คือ พักผ่อน มาใช้บริการเรือท่องเที่ยว 2 ครั้ง มาใช้บริการเรือท่องเที่ยว วันเสาร์-อาทิตย์ และลูกค้ากลับมาเที่ยวอีก ลูกค้ามีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ด้านการวางแผน ด้านการจัดการเรือท่องเที่ยว และด้านควบคุม ส่วนด้านการแนะนำ/จองใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางลูกค้ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านสถานที่ ด้านการบริการ และด้านการส่งเสริมการตลาด ส่วนด้านราคา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ลูกค้ำที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้ำที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ลูกค้ำที่มีการรู้จักสถานที่ที่มีบริการเรือท่องเที่ยว วัตถุประสงค์ที่มาใช้บริการเรือท่องเที่ยวจำนวนครั้งที่มาใช้บริการเรือท่องเที่ยว และวันที่มาใช้บริการเรือท่องเที่ยวต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมการใช้บริการของลูกค้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับความคิดเห็นของลูกค้ำมีความสัมพันธ์กันกับระดับความพึงพอใจของลูกค้ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เกษณีย์ สัตตรัตน์ขจร (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตร : กรณีศึกษาหมู่บ้านปางมะโอ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการพัฒนาหมู่บ้านปางมะโอให้เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวเริ่มต้นจากนโยบายของรัฐที่ต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น โดยการส่งเสริมโครงการสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการหมู่บ้านท่องเที่ยวและโครงการหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ โดยมีกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทยเป็นผู้รับผิดชอบโครงการดังกล่าวและมอบนโยบาย พร้อมทั้งแนวทางปฏิบัติให้กับพัฒนาชุมชน อำเภอแม่ทะ ซึ่งทำให้หมู่บ้านปางมะโอถูกคัดเลือกให้เป็นพื้นที่ดำเนินการของโครงการดังกล่าวการศึกษาความเป็นไปได้ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของหมู่บ้านปางมะโอ พบว่า ในปัจจุบันหมู่บ้านปางมะโอไม่สามารถจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรได้ถึงแม้จะมีศักยภาพและปัจจัยพื้นฐานในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร ทั้งนี้เนื่องจากมีจุดอ่อนจากการที่ประชาชนในหมู่บ้านขาดความสนใจด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว การสนับสนุนของภาครัฐไม่มีความต่อเนื่อง รวมทั้งอุปสรรคจากการโยกย้ายเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานท้องถิ่นทำให้โครงการไม่มีความต่อเนื่อง ซึ่งหากมีการแก้ไขจุดอ่อนและอุปสรรคดังกล่าว อาจทำให้หมู่บ้านปางมะโอมีโอกาสพัฒนาให้เป็นหมู่บ้านท่องเที่ยวเชิงเกษตร

คลใจ มณีงาม (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมของผู้มาเที่ยวส่วนใหญ่ มาท่องเที่ยว 3 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน มาเที่ยววันเสาร์-วันอาทิตย์ เดินทางมาโดยรถส่วนตัว ค่าใช้จ่ายต่อครั้ง 1,001 - 5,000 บาท และจะกลับมาเที่ยวอีก ระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวด้านการวางแผน ด้านการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการแนะนำ/จูงใจผู้มาเที่ยวและด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ระดับความพึงพอใจของ

ผู้มาเที่ยวด้านการบริการ และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้มาเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้มาเที่ยวที่มีระดับการศึกษาอาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้มาเที่ยวที่มีการเดินทางมาท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้มาเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างประเทศ

นีล (Neal, 2000 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องผลกระทบของการตลาดมหภาคในการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว จุดประสงค์ของการศึกษานี้เพื่อชี้ให้เห็นความสำคัญของการตลาดมหภาคในการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ผลลัพธ์ของการประเมินความพึงพอใจของ Quality of life (QOL) สำหรับการท่องเที่ยวสามารถที่จะดำเนินการเป็นระยะ วิธีเฉพาะของการวัดสามารถช่วยการท่องเที่ยว และอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เป็นอย่างมืออาชีพในการบริหารการตลาด ผสมไปกับคุณภาพชีวิตของนักท่องเที่ยว ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจกับประสบการณ์การท่องเที่ยวถูกคาดการณ์ โดยการสะท้อนของการเดินทาง และความพึงพอใจ กับบริการของการท่องเที่ยว นอกจากนี้ความพึงพอใจกับบริการของการท่องเที่ยวถูกคาดการณ์ โดยความพึงพอใจกับความคาดหวังในการบริการของช่วงการท่องเที่ยว เช่นการรับรู้ถึงความเป็นอิสระจากการควบคุม การบริการก่อนการเดินทาง การบริการระหว่างการเดินทาง การบริการเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง และการบริการหลังการเดินทาง

ยูซัล, อีเซอร์ และ ไบร์แกน (Uysal, Eser & Birkan, 2001 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่อง การวัดความพอใจของผู้เยี่ยมชม พบว่าปัจจัยที่แสดงออกมาและสิ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือจะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจโดยทั่วไป ลักษณะเด่นพิเศษบางส่วนอาจมีความเกี่ยวข้องกับปานกลางกับความสำคัญของปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือ และปัจจัยที่แสดงออกมาจากการศึกษาอาจช่วยกำหนดจุดหมายของนักท่องเที่ยว และนักวางแผนให้เข้าใจความสลับซับซ้อนของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นขั้นพื้นฐานของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องสิ่งที่มืออยู่จริง และสิ่งที่อาจเกิดขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือปรากฏว่ามีความสำคัญมากกว่าขั้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยว การปฏิบัติอย่างไม่ดีพอของปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือมีผลในทางลบของความพึงพอใจ ในขณะที่

สิ่งที่แสดงออกมาของความคาดหวังมีผลในทางบวก แต่ส่วนที่แสดงออกมาของความคาดหวังจะต้องได้รับการตอบสนองความพึงพอใจทั้งหมด

โคลี (Cole. 2002 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายของการศึกษา คือ เพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของมิติคุณภาพการบริการบนพื้นฐานความตั้งใจเยี่ยมชมอีกครั้งของนักท่องเที่ยว ในลักษณะตามธรรมชาติของการท่องเที่ยว มิติ 4 ประการ ของคุณภาพการบริการ (การอนุรักษ์ และการศึกษา ข้อมูลสารสนเทศ คณะผู้ร่วมงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก) ผลของการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพยายามในการอนุรักษ์ และการศึกษาเกี่ยวกับที่พักเป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจ มาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวมากที่สุด ในขณะที่ข้อมูลสารสนเทศและคณะผู้ร่วมงานสนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวยุโรปลงมา และความสะดวกสบายของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด สิ่งที่ค้นพบในการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการที่สูงเหมือนกับเป็นแรงเสริมความตั้งใจตามธรรมชาติของนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต และเป็นข้อรับประกันว่า จะเป็นผลในทางบวก ในการบอกกล่าวต่อแก่ครอบครัวและเพื่อนของพวกเขา