

บทที่ 2

เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้าชมพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษา โดยศึกษาในหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.1 ประวัติความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐานของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา
 - 1.2 ประวัติความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐานของพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจันทรเกษม
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้มาท่องเที่ยว
 - 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ
 - 2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความรู้เกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีพิพิธภัณฑ์สถานอยู่ 2 แห่ง คือ พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา และพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจันทรเกษม ซึ่งอยู่ในความดูแลของสำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ ถนนคลองท่อ ตำบลประตูลี้ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 10300 โทรศัพท์ 035-242-501 โทรสาร 035-242-448

สำนักศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา มีหน่วยงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

1. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา
2. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจันทรเกษม
3. หอสมุดแห่งชาติอินทร์บุรี
4. พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติอินทร์บุรี

โครงสร้างหน่วยงาน

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและงานธุรการทั่วไป ดำเนินงานเกี่ยวกับการเงินและพัสดุและอาคารสถานที่ ดำเนินงานด้านบุคลากรในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำเนินการจัดทำแผนการพัฒนางานมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบรวมทั้งประสานและร่วมดำเนินงานการจัดทำแผนการพัฒนางานหน่วยงานในพื้นที่ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของชาติ กระทรวง กรม จังหวัด/กลุ่มจังหวัด ที่เกี่ยวกับการอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมศึกษา วิเคราะห์ จัดทำแผนงาน โครงการและงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี แผนการใช้จ่ายเงิน การควบคุมดูแลการทำบัญชี การรายงานฐานะการเงินงบประมาณ และเงินนอกงบประมาณ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน รวมทั้งประสานกับหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง ช่วยอำนวยความสะดวกทั่วไป และเป็นเลขานุการ การประชุมต่าง ๆ ของสำนัก ให้บริการข้อมูลสถิติของหน่วยงานในเขตพื้นที่รับผิดชอบ สนับสนุนและประสานงานการพัฒนาระบบราชการของกรมศิลปากร

2. กลุ่มโบราณคดี ดำรง ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินค่าและจัดลำดับความสำคัญของโบราณสถาน แหล่งโบราณคดี ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำรง ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยทางวิชาการ โบราณคดีเพื่อสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ทางโบราณคดีของชาติในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำเนินการกระบวนกรขึ้นทะเบียนโบราณสถาน ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ เผยแพร่องค์ความรู้ที่ได้จากศึกษา ค้นคว้า วิจัยมรดกทางศิลปวัฒนธรรมแขนงต่าง ๆ ทั้งในรูปของสื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นศูนย์กลางข้อมูลทางวิชาการ โบราณคดี ให้บริการความรู้ทางด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในเขตโบราณสถาน แหล่งโบราณคดี ให้บริการความรู้ทางด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในเขตโบราณสถาน แหล่งโบราณคดี ให้บริการความรู้ ทางด้านมรดกทางศิลปวัฒนธรรมในเขตโบราณสถาน แหล่งโบราณคดี อุทยานประวัติศาสตร์ ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติงานของอุทยานประวัติศาสตร์สนับสนุนทางด้านวิชาการ ให้ความร่วมมือให้คำแนะนำและประสานงานกับจังหวัด หน่วยงานราชการอื่น ๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรเอกชนและประชาชน ในการดำเนินงานมรดกทางศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งขยายเครือข่ายและดูแลรักษามรดกทางศิลปวัฒนธรรมของชาติในเขตพื้นที่รับผิดชอบปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มอนุรักษ์โบราณสถาน ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องเพื่อการอนุรักษ์โบราณสถาน จิตรกรรม และประติมากรรมในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดำเนินการในเขตพื้นที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการเพื่อปกป้องคุ้มครองมรดกทางศิลปวัฒนธรรมให้คงความเป็นของแท้ดั้งเดิม ได้แก่ การชี้ระวางแนวเขตโบราณสถาน การขออนุมัติ/อนุญาต การใช้ประโยชน์ที่ดิน

โบราณสถาน (ตรวจสอบพื้นที่ขอประทานบัตร ตรวจสอบพื้นที่ประกอบการ ที่เช่า) การขออนุมัติ/อนุญาต ให้ประกอบกิจกรรมในเขตโบราณสถาน การตรวจสอบ และคุ้มครองโบราณสถาน ดำเนินการอนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถานในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามมาตรฐานทางวิชาการทางกฎหมาย ระเบียบ กฎบัตร ที่เกี่ยวข้องในระดับชาติ และนานาชาติ ควบคุม ดูแลรักษา กำกับ การอนุรักษ์โบราณสถานทั้งที่อยู่ในความครอบครองของรัฐ เอกชน และองค์กรอื่น ๆ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ให้เป็นไปตามกฎหมายโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติงานของอุทยานประวัติศาสตร์ ดำเนินการ/ร่วมดำเนินการ และประสานงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบ การจัดทำรูปแบบ และรายงานประเมินราคา ทางสถาปัตยกรรมฯ ให้สอดคล้องและเป็นไปตาม ระเบียบ กฎหมาย พระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่รับผิดชอบ ปฏิบัติร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงาน

1. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ สำรวจ รวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์และสิ่งแวดล้อม คือ โบราณวัตถุ และศิลปวัตถุ ทั้งประเพณีร่วมสมัยและสมัยใหม่ วัตถุทางชาติพันธุ์ เพื่ออนุรักษ์ไว้เป็นมรดกของชาติ และพัฒนาเป็นข้อมูลทางวิชาการ
2. สงวน รักษา มรดกศิลปวัฒนธรรมของชาติ ตามหลักการอนุรักษ์ด้วยกรรมวิธีทางวิทยาศาสตร์
3. วางระบบการบริหารจัดการ โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และวัตถุทางชาติพันธุ์ตามกระบวนการของวิทยาศาสตร์ พิพิธภัณฑสถานวิทยาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ส่งเสริม เผยแพร่ ความรู้และข้อมูลจากการศึกษา ค้นคว้า ด้วยการจัดนิทรรศการถาวรชั่วคราวและเคลื่อนที่ รวมถึงบริการให้ระบบสารสนเทศ
5. วางแผนการบริหารจัดการ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติทั่วประเทศ รวมทั้งกำกับดูแลและสนับสนุนการจัดตั้งพิพิธภัณฑสถานท้องถิ่น
6. ควบคุม ดูแล โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ ตามกฎหมายว่าด้วยโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติและกฎหมายอื่น
7. บริหารจัดการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
8. ประสาน แลกเปลี่ยน ร่วมมือกับภาครัฐ เอกชน องค์กร สถาบัน พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติทั้งในและต่างประเทศ
9. ชำรงรักษาคุณค่าและเอกลักษณ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม
10. สืบทอ มรดกทางศิลปวัฒนธรรมให้คงอยู่สืบไป

11. สร้างคุณค่าเพิ่มจากมรดกทางศิลปวัฒนธรรม
12. สร้างคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการศิลปวัฒนธรรม
13. กระตุ้นจิตสำนึกและสร้างค่านิยมในคุณค่ามรดกทางศิลปวัฒนธรรม

โครงสร้างบุคลากร

- | | | |
|--------------------|----|----|
| 1. ข้าราชการจำนวน | 44 | คน |
| 2. ลูกจ้างประจำ | 25 | คน |
| 3. ลูกจ้างชั่วคราว | 15 | คน |

สำนักงานศิลปากรที่ 3 พระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่กำกับและดูแลพิพิธภัณฑสถานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ 1. พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา 2. พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจันทรเกษม ซึ่งจะกล่าวถึงประวัติและความเป็นมา ดังนี้

1.1 ประวัติความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐานของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาตั้งอยู่ตรงข้ามมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ถนนโรจนะ ตำบลประตูลำเหย้า อำเภอพระนครศรีอยุธยาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีขนาดพื้นที่ 37 ไร่ 2 งาน โดยมีวัตถุประสงค์จัดตั้งเพื่อก่อสร้างอาคารจัดแสดงศิลปะโบราณวัตถุที่พบในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (สถาบันอยุธยาศึกษา.2551 : ออนไลน์)

โดยพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา สร้างขึ้นเนื่องในวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ เสด็จพระราชดำเนินมาทอดพระเนตรโบราณวัตถุที่พบจากกรุพระปรางค์วัดราชบูรณะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ.2500 ทรงมีพระราชปรารภกับรัฐมนตรีกระทรวงศึกษาธิการและอธิบดีกรมศิลปากรในสมัยนั้นว่า “โบราณวัตถุ และศิลปวัตถุที่พบในกรุพระปรางค์วัดราชบูรณะนี้ สมควรจะให้มีพิพิธภัณฑสถานเก็บรักษา และตั้งแสดงให้ประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้มีโอกาสเข้าไปเก็บรักษา และตั้งแสดง ณ ที่อื่นไม่” กรมศิลปากรจึงได้สร้างพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยาขึ้น เพื่อเก็บรักษาจัดแสดงโบราณวัตถุที่พบจากกรุพระปรางค์วัดราชบูรณะ และโบราณวัตถุพบในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาซึ่งอาคารก่อสร้างด้วยเงินบริจาคจากประชาชน สำหรับผู้บริจาคจะได้รับพระพิมพ์ที่พบจากกรุพระปรางค์วัดราชบูรณะเป็นรางวัลสมนาคุณ และทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้อัญเชิญพระนามสมเด็จพระบรมราชินีนาถ (เจ้าสามพระยา) ผู้ทรงสร้างพระปรางค์วัดราชบูรณะเป็นนามพิพิธภัณฑ

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีนาถ ได้เสด็จพระราชดำเนินไปทรงประกอบพิธีเปิดเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2504 ต่อมากรมศิลปากรได้ปรับปรุงกิจการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา โดยสร้างอาคารเพิ่มขึ้นอีก 1 หลัง เป็นอาคาร 2 ชั้น

และนายสุกิจ นิมมานเหมินทร์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการได้ทำพิธีเปิด เมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2513 พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา มีอาคารทั้งหมด 14 หลัง แบ่งเป็น อาคารจัดการแสดง 3 หลัง บ้านพักข้าราชการ 4 หลัง อาคารสำนักงาน 1 หลัง อาคารจำหน่ายบัตร 1 หลัง อาคารเก็บพัสดุ 1 หลัง ป้อมยาม 1 หลัง ห้องน้ำ 3 หลัง โดยมีพื้นที่จัดการแสดง อาคารที่ 1 มีพื้นที่ 1,139.06 ตารางเมตร อาคารที่ 2 มีพื้นที่ 735.98 ตารางเมตร อาคารที่ 3 มีพื้นที่ 117.92 ตารางเมตร

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติเจ้าสามพระยามีการจัดแสดงในลักษณะของพิพิธภัณฑ์ที่อยู่ในแหล่งอนุสรณ์สถาน คือ จัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุที่พบในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจากการขุดแต่งบูรณะโบราณสถาน ซึ่งจัดแสดง 3 อาคาร คือ

อาคารจัดแสดง 1 (ตึกเจ้าสามพระยา) แบ่งการจัดแสดงเป็น 2 ชั้น คือ

1. ชั้นล่าง

ห้องโถงกลาง จัดแสดงศิลปะโบราณวัตถุที่พบจากการขุดแต่งและบูรณะโบราณสถานในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเมื่อ พ.ศ.2499-2500 ได้แก่ เศียรพระพุทธรูป พระพุทธรูปสมัยทวารวดี สุโขทัย อยุธยา อุทง ที่สำคัญมีคุณค่าทางศิลปะที่มีความงดงาม นอกจากนี้ยังจัดแสดงเครื่องไม้จำหลักฝีมือช่างสมัยอยุธยา ได้แก่ บานประตูไม้จำหลักรูปเทวดาทรงพระขรรค์ ศิลปะอยุธยาได้จากพระอุโบสถและซุ้มพระคูหาพระสถูปวัดพระศรีสรรเพชญ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา หน้าบันจำหลักรูปนารายณ์ทรงสุบรรณ ได้จากวัดแม่นางปลื้ม

ห้องเครื่องปั้นดินเผา และเครื่องถ้วย : จัดแสดงเครื่องปั้นดินเผาที่พบในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจัดแสดงเครื่องถ้วยเบญจรงค์ เครื่องถ้วยลายน้ำทอง สมัยอยุธยา สมัยรัตนโกสินทร์

ห้องเงินตรา จัดแสดงเงินตราในประเทศไทย ได้แก่ เงินพดด้วง สมัยอยุธยา

2. ชั้นบน

ห้องวัดมหาธาตุ เป็นห้องประดิษฐานพระบรมสารีริกธาตุ ซึ่งขุดพบในพระปรางค์วัดมหาธาตุ พระบรมสารีริกธาตุบรรจุในผอบศิลาเป็นชั้นนอกซึ่งบรรจุในสถูปครอบซ้อนกัน 7 ชั้น

ห้องโถงกลาง จัดแสดงพระพิมพ์สมัยลพบุรี สุโขทัย อยุธยา ที่พบจากกรุพระปรางค์วัดราชบูรณะ จัดแสดงเครื่องแก้วผลึก เครื่องถ้วยเล็กๆ ได้จากวัดมหาธาตุ และวัดราชบูรณะ และจัดแสดงภาพพระบฏ สมัยรัตนโกสินทร์ เป็นภาพพระพุทธเจ้ามีสาวกพนมมือ อยู่ด้านข้าง ตอนล่างเป็นภาพทวยเทพพากันมาบูชาพระธาตุจุฬามณี ในสวรรค์ชั้นดาวดึงส์

ห้องวัดราชบูรณะ จัดแสดงเครื่องทองซึ่งค้นพบในกรุพระปรางค์วัดราชบูรณะ เช่น เครื่องประดับ เครื่องราชูปโภค เครื่องราชกกุธภัณฑ์ ที่สำคัญได้แก่ พระแสงขรรค์ชัยศรี พระเต้า

ทักษิณาทก ช้างทรงเครื่อง เครื่องประดับศิระ พระพุทธรูป พระพิมพ์ กำไล แหวน กรองศอ พานหุรีด ฯลฯ

อาคารจัดแสดง 2 จัดแสดงศิลปะโบราณวัตถุที่พบในประเทศไทยอายุสมัยตั้งแต่ พุทธศตวรรษที่ 11-24 คือ ตั้งแต่สมัยทวารวดี ศรีวิชัย ลพบุรี เชียงแสน สุโขทัย อุทอง อยุธา รัตนโกสินทร์ เพื่อใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบโบราณวัตถุสำคัญที่จัดแสดง เช่น พระพุทธรูป ประทับเหนือพนัสนิธิพระพุทธรูปปางเสด็จลงจากดาวดึงส์ พระโพธิสัตว์อวโลกิเตศวร พระกณศ หรือพระพิมพ์กณศ ชุ่มเรือนแก้ว และพระพุทธรูปสมัยต่าง ๆ

อาคารจัดแสดง 3 เป็นอาคารหมู่เรือนไทยภาคกลาง ปลูกอยู่กลางคูน้ำ จัดแสดงศิลปะ พื้นบ้าน เครื่องมือเครื่องใช้ในชีวิตประจำวันของคนไทยในสมัยก่อน เช่น เตาเชิงกราน ใช้ในการ หุงต้มในครัว กระต่ายขูดมะพร้าว ตระกร้ากระจาด หม้อตาล

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยามีการบริหารจัดการและการให้บริการ คือ เปิดให้ เที่ยวชม และให้บริการบรรยายนำชมแก่ สถานศึกษา โรงเรียน สถาบันต่าง ๆ ทั้งในและนอก สถานที่ ให้บริการจำหน่ายหนังสือ ไปสการ์ด สิ่งพิมพ์ และของที่ระลึก โดยเปิดให้บริการเที่ยวชม เวลา 09.00-16.00 เฉพาะวันพุธ-วันอาทิตย์ และงดให้บริการในวันจันทร์-วันอังคาร และวันหยุด นักชดถุกษ์ โดยคิดค่าธรรมเนียมในการเข้าชม ชาวไทย 10 บาท ชาวต่างประเทศ 30 บาท โดย สามารถติดต่อขอรับบริการได้ที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ เจ้าสามพระยา ถนนโรจนะ พระนครศรีอยุธยา 13000 เบอร์โทรศัพท์: แฟกซ์ (035) 241-587 ซึ่งผู้เข้าชมพิพิธภัณฑสถาน แห่งชาติ ต้องแต่งกายให้เป็นที่เรียบร้อยและต้องไม่ปฏิบัติดังต่อไปนี้

1. นำหีบห่อและสิ่งใด ๆ ที่อาจปกคลุมปิดบังหรือซ่อนเร้นสิ่งของในพิพิธภัณฑสถาน แห่งออกไปได้เข้าไปในห้องจัดตั้งโบราณวัตถุและศิลปะวัตถุ
2. ก่อความรำคาญด้วยประการใด ๆ แก่เจ้าหน้าที่ หรือผู้เข้าชม
3. จับต้องหรือหยิบฉวย สิ่งของที่จัดแสดงไว้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ
4. สูบบุหรี่ในห้องจัดตั้งโบราณศิลปะวัตถุ
5. ซีด เขียน จารึก หรือทำความสกปรกแก่สิ่งของและอาคารสถานที่ในพิพิธภัณฑสถาน แห่งชาติ
6. บันทึกภาพ หรือเขียนรูปสิ่งของที่จัดตั้งแสดงไว้ในพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติโดยมิได้ รับอนุญาตจากผู้อำนวยการพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยามีการบริหารจัดการและการให้บริการ คือ เปิดให้ เที่ยวชมและนำชมเป็นหมู่คณะ โดยการนัดหมาย ให้บริการยืมหนังสือ นิทรรศการหมุนเวียน

ภาพถ่าย สไลด์ วีดีโอ ห้องสมุด จัดบรรยายทางวิชาการ จำหน่ายหนังสือ ภาพโปสเตอร์ และของที่ระลึก

โดยเปิดให้บริการเที่ยวชมเวลา 09.00-16.00 เฉพาะวันพุธ-วันอาทิตย์ และงดให้บริการในวันจันทร์-วันอังคาร และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยคิดค่าธรรมเนียมในการเข้าชม ชาวไทย 10 บาท ชาวต่างประเทศ 30 บาท นักเรียน นักศึกษาในเครื่องแบบ ภิกษุ สามเณร และนักบวชในศาสนาต่างๆ เข้าชมโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเจ้าสามพระยา จัดตั้งขึ้นเพื่อการจัดแสดงในลักษณะของพิพิธภัณฑที่อยู่ในแหล่งอนุสรณ์สถาน คือ จัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุที่พบในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจากการขุดแต่งบูรณะโบราณสถานต่าง ๆ

1.2 ประวัติความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐานของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจันทระเกษม

พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระราชวังจันทระเกษม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่ตำบลหัวรอ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยตั้งอยู่บริเวณแม่น้ำป่าสัก คลองคู่อ้อมหน้า ทางด้านทิศเหนือ มุมตะวันออกเฉียงของเกาะเมืองอยุธยา ใกล้ ๆ กับตลาดหัวรอ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พระราชวังจันทระเกษม หรือ วังหน้า ปรางค์หลักฐานตามพระราชพงศาวดารสันนิษฐานได้ว่า สร้างขึ้นในสมัยสมเด็จพระมหาธรรมราชาธิราช ประมาณ พ.ศ. 2120 โดยมีพระราชประสงค์เพื่อให้เป็นที่ประทับของสมเด็จพระนเรศวรมหาราช นอกจากนี้ยังเคยเป็นที่ประทับของพระมหากษัตริย์และพระมหากษัตริย์ที่สำคัญหลายพระองค์ คือ สมเด็จพระนเรศวรมหาราช สมเด็จพระเอกาทศรถ เจ้าฟ้าสุทัศน์ สมเด็จพระนารายณ์มหาราช ขุนหลวงสรศักดิ์ (พระเจ้าเสือ) สมเด็จพระเจ้าท้ายสระ สมเด็จพระเจ้าบรมโกศ กรมพระราชวังบวรมหาเสนาพิทักษ์

ภายหลังเสียกรุงศรีอยุธยาครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2310 พระราชวังจันทระเกษมได้ถูกทิ้งร้างไปจนกระทั่งในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว แห่งกรุงรัตนโกสินทร์ได้มาบูรณะและปรับปรุงพระราชวังจันทระเกษมขึ้นใหม่ เพื่อใช้สำหรับเป็นที่ประทับในเวลาที่พระองค์เสด็จประพาสพระนครศรีอยุธยา และโปรดพระราชทานนามว่า พระราชวังจันทระเกษม เมื่อวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2436 ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานพระราชวังจันทระเกษม ให้เป็นที่ทำการของมณฑลกรุงเก่า โดยใช้พระที่นั่งพิมานรัตยา ซึ่งเป็นหมู่ตึกกลางของพระราชวังเป็นที่ตั้ง จนกระทั่งเมื่อ พระยาโบราณราชธานินทร์ได้เข้ามาดำรงตำแหน่งสมุหเทศาภิบาลมณฑลกรุงเก่า จึงได้จัดสร้างอาคารที่ทำการบริเวณกำแพงทางทิศตะวันตกต่อกับทิศใต้ แล้วย้ายที่ว่าการมณฑลจากพระที่นั่งพิมานรัตยามาตั้งที่อาคารที่ทำการภาคในขณะนั้น สิ่งก่อสร้างที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่สร้างขึ้นสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และในสมัยพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวได้มีการบูรณะซ่อมแซมอาคารต่าง ๆ ขึ้นมาอีกครั้ง

ในระหว่างที่พระยาโบราณราชธานินทร์ ได้รับราชตำแหน่ง สมุหเทศาภิบาลมณฑลอยุธยา ท่านได้ทำการศึกษาและรวบรวมเรื่องราว รวบรวมวัตถุสิ่งสำคัญในบริเวณกรุงเก่า และบริเวณใกล้เคียงไว้เป็นจำนวนมาก มาเก็บรักษาไว้ที่พระราชวังจันทร์เกษม จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2445 สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าจุฑาธุชธราดิลก กรมหมื่นนครสวรรค์ศักดีพินิต ได้ทรงแนะนำให้พระยาโบราณราชธานินทร์จัดตั้งพิพิธภัณฑสถาน เรียกว่า “โบราณพิพิธภัณฑสถาน” โดยในระยะแรกนั้นใช้ตึกโรงม้าพระที่นั่งเป็นที่เก็บรวบรวม ต่อมาเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2447 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงมีพระราชดำรัสโปรดเกล้าฯ ให้ย้ายวัตถุต่าง ๆ จากโรงม้าพระที่นั่งเข้ามาเก็บรักษาและตั้งแสดงที่บริเวณอาคารพลับพลาจตุรมุข พร้อมทั้งจัดสร้างระเบียบตามแนวอาคารด้านทิศเหนือ และทิศตะวันออก เพื่อจัดตั้งวัตถุ ศิลปวัตถุ และประติมากรรมต่าง ๆ จากนั้นจึงตั้งชื่อว่า “อยุธยาพิพิธภัณฑสถาน” ในปี พ.ศ. 2451 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้เสด็จพระพาสยุโรป เมื่อเสด็จถึงเมืองฮอโนลูลู ประเทศเยอรมัน ก็ทรงมีโทรเลขมาถึงสมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าจุฑาธุชธราดิลก กรมหมื่นนครสวรรค์ศักดีพินิต ความว่า “มิวเซียมที่นี้เหมือนมิวเซียมกรุงเก่า” ด้วยเหตุนี้เอง “อยุธยาพิพิธภัณฑสถาน” ในขณะนั้นจึงเป็นที่รู้จักในบรรดาผู้สนใจและรักงานด้านประวัติศาสตร์โบราณคดีของชาติ ต่อมาวันที่ 12 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 ได้ประกาศให้อยุธยาพิพิธภัณฑสถานเป็นพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ ในนาม พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจันทร์เกษม

สถาปัตยกรรมพระราชวังจันทร์เกษม สิ่งก่อสร้างที่ปรากฏอยู่ในปัจจุบัน ส่วนใหญ่สร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จากนั้นจึงมีการใช้งานกันเรื่อยมา ทั้งเป็นที่ประทับของพระมหากษัตริย์และที่ทำการมณฑลเทศาภิบาล จนกระทั่งในสมัยสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงได้มีการซ่อมแซมและบูรณะอาคารต่าง ๆ ขึ้นมาอีกครั้ง ดังนี้

1. กำแพงพระราชวัง ปัจจุบันก่อนเป็นกำแพงอิฐมีใบเสมา มีประตูด้านละ 1 ประตู รวม 4 ด้าน แต่เดิมนั้นกำแพงพระราชวังกรุงเก่ากล่าวกันว่า รัชกาลที่ 5 ทรงมีกำแพง 2 ชั้น เช่นเดียวกับ วังหลวง
2. พลับพลาจตุรมุข ตั้งอยู่บริเวณกำแพงด้านหน้าของพลับพลา แต่เดิมเป็นซากแนวอาคารก่ออิฐถือปูน ในสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงโปรดให้สร้างอาคารพลับพลาขึ้นในลักษณะอาคารจตุรมุขแฝด เพื่อใช้เป็นท้องพระโรงสำหรับออกงานว่าราชการ และที่ประทับในเวลาเดียวกัน
3. พระที่นั่งพิมานรัตยา มีลักษณะเป็นหมู่ตึกกลางพระราชวัง ประกอบด้วยอาคาร 4 หลัง คือ อาคารปรัศว์ซ้าย อาคารปรัศว์ขวา พระที่นั่งพิมานรัตยา และศาลาเชิญเครื่อง กลุ่มอาคารพระที่นั่งพิมานรัตยานี้ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้พระราชทานให้เป็นที่อยู่ของมณฑลกรุงเก่าในปี พ.ศ. 2442

4. พระที่นั่งพิชัยสถลลักษณะ (หอส่งกล้อง) มีลักษณะเป็นหอสูง 4 ชั้น บริเวณกำแพงด้านทิศตะวันออกและทิศใต้ สร้างขึ้นครั้งแรกในสมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ต่อมาในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงสร้างขึ้นใหม่อีกครั้งตามแนวรากฐานอาคารเดิม และใช้เป็นที่ประทับทอดพระเนตรดวงดาว พระที่นั่งพิชัยสถลลักษณะ (หอส่งกล้อง) สามารถขึ้นชมทิวทัศน์ของ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้

5. ดิกรังม้าพระที่นั่ง เป็นอาคารก่ออิฐถือปูน 2 ชั้น ตั้งอยู่ริมกำแพงด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือ

6. อาคารสโมสรเสือป่า สร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ตั้งอยู่บริเวณกำแพงพระราชวังด้านทิศตะวันออก

7. ดิกรังที่ทำการภาค (อาคารมหาดไทย) สร้างขึ้นในสมัยพระยาโบราณราชธานินทร์ เมื่อครั้งดำรงตำแหน่งสมุหเทศาภิบาลมณฑลกรุงเก่า มีลักษณะเป็นอาคารชั้นเดียว สร้างขนานไปกับแนวกำแพงด้านทิศตะวันตกต่อกับทิศใต้

8. ระเบียบจัดตั้งศิลาจำหลัก แต่เดิมสร้างเป็นระเบียบหลังคามุงสังกะสี ยาวไปตามแนวกำแพงด้านทิศเหนือและทิศตะวันออก ใช้สำหรับเป็นที่เก็บรักษาบรรดาโบราณวัตถุและศิลปวัตถุ ซึ่งพระยาโบราณราชธานินทร์รวบรวมไว้

ในปัจจุบันพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติจันทรเกษม ได้มีการจัดแสดงนิทรรศการถาวรภายในพระที่นั่งและอาคารต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. พลับพลาจตุรมุข เป็นอาคารจัดแสดงหลังที่ 1 จัดแสดงเป็นห้องที่ระลึกพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 จัดแสดงเครื่องใช้ส่วนพระองค์ที่มีอยู่เดิมภายในพระราชวังแห่งนี้ ได้แก่ พระแท่นบรรทม พระราชอาสน์พร้อมเสวตฉัตร พระบรมฉายาลักษณ์ และเครื่องราชูปโภคต่าง ๆ ที่หาชมได้ยาก นอกจากนี้ ยังจัดแสดงเรื่องราวและรูปภาพประวัติความเป็นมาของพระราชวังจันทรเกษมไว้ด้วยเช่นกัน

2. พระที่นั่งพิมานรัตยา เป็นอาคารจัดแสดงหลังที่ 2 จัดแสดงศิลปโบราณวัตถุสมัยต่างๆ ที่เก็บรวบรวมโดยพระยาโบราณราชธานินทร์ ได้แก่ ประติมากรรมที่สลักจากศิลาเป็นเทวรูปและพระพุทธรูปนาคปรก ศิลปสมัยลพบุรี กลุ่มพระพุทธรูปสำริดสมัยอยุธยาที่พบจากพระอังสะพระมณฑลพิตร และพระพุทธรูปทรงเครื่องในสมัยอยุธยาตอนปลายที่มีความวิจิตรงดงาม รวมทั้งพระพิมพ์แบบต่างๆ ที่พบจากกรุวัดมหาธาตุและวัดราชบูรณะ นอกจากนี้ ยังมีเครื่องไม้แกะสลักฝีมือช่างอยุธยาตอนปลาย และรัตนโกสินทร์ตอนต้นที่ประณีตงดงามอีกหลายชิ้นจัดแสดงรวมอยู่ด้วย

3. อาคารที่ทำการภาค เป็นอาคารจัดแสดงหลังที่ 3 สร้างขึ้นในสมัยพระยาโบราณราชธานินทร์ เมื่อครั้งดำรงตำแหน่งสมุหเทศาภิบาลมณฑลกรุงเก่า มีลักษณะเป็นอาคารชั้นเดียว สร้างขนานไปกับแนวกำแพงด้านทิศตะวันตกต่อกับทิศใต้ จัดนิทรรศการถาวร 5 เรื่อง คือ

3.1 ศิลปะสถาปัตยกรรมอยุธยา จัดแสดงศิลปโบราณวัตถุที่เป็นประติมากรรมที่ใช้ประดับศาสนสถาน และชิ้นส่วนสถาปัตยกรรมแบบต่างๆ อาทิเช่น ลวดลายปูนปั้น กระเบื้องมุงหลังคา ขอดนภศูล ใบเสมาและสถาปัตยกรรมจำลอง ได้แก่ สถูป เจดีย์ ปรางค์ เป็นต้น

3.2 เครื่องปั้นดินเผา สีนํ้า นำเข้าและส่งออกที่สำคัญของอยุธยาจัดแสดงเครื่องปั้นดินเผา ทั้งแบบเคลือบและไม่เคลือบ ที่ผลิตจากที่ต่าง ๆ เพื่อส่งเป็นสินค้าออกของไทย และเครื่องถ้วยจากต่างประเทศ เช่น จีน เวียดนาม ญี่ปุ่น ที่เป็นสินค้านำเข้าที่สำคัญในสมัยอยุธยา การค้าเครื่องปั้นดินเผาหรือเครื่องถ้วยต่าง ๆ เหล่านี้ นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้อยุธยาเป็นศูนย์กลางทางการค้า และเป็นเมืองท่าที่สำคัญ โบราณวัตถุที่สำคัญภายในห้องนี้ได้แก่ โถนํ้ามนต์ลายคราม สมัยราชวงศ์หยวนของจีน อายุประมาณพุทธศตวรรษที่ 19-20

3.3 อาวุธยุทธภัณฑ์ จัดแสดงอาวุธสงครามสมัยอยุธยา-รัตนโกสินทร์ ได้แก่ ปืนใหญ่ สมัยอยุธยา ลูกกระสุนปืนใหญ่ชนิดต่าง ๆ ปืนคาบศิลา ปืนก้องไพโร ปืนใหญ่หลังช้าง และเครื่องใช้ของทหารอาสาไทยที่ไปร่วมรบในสงครามโลกครั้งที่ 1

3.4 ศิลปวัตถุพุทธบูชา จัดแสดงศิลปวัตถุที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นพุทธบูชาในพระพุทธศาสนา อาทิเช่น รอยพระพุทธรูปบาท ตาลปัตร ระฆัง ขันสาคร เครื่องใช้ประดับมุก เครื่องทองเหลือง และตู้พระธรรมสมัยอยุธยา-รัตนโกสินทร์ตอนต้น

3.5 วิธีชีวิตชาวกรุงเก่ากับสายน้ำ จัดแสดงศิลปะโบราณ อาทิเช่น โขนเรือม้า เก่งเรือ แคร่เรือมือเครื่องใช้ในการดำรงชีพ ภาพวาดริ้วกระบวนพยุหยาตราทางชลมารคในสมัยอยุธยาที่วาดโดยชาวตะวันตก และแบบจำลองสภาพชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนริมฝั่งน้ำในพระนครศรีอยุธยา เพื่อสะท้อนให้เห็นภาพชีวิตของชาวกรุงศรีอยุธยามีสายน้ำเป็นตัวกำหนด สภาพสังคม เศรษฐกิจวิถีชีวิตตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจันทรเกษมมีการบริหารจัดการและการให้บริการ คือ เปิดให้เที่ยวชมและนำชมเป็นหมู่คณะโดยการนัดหมาย ให้บริการยืมหนังสือ นิทรรศการหมุนเวียน ภาพถ่าย สไลด์ วีดีโอ ห้องสมุด จัดบรรยายทางวิชาการ จำหน่ายหนังสือ ภาพโปสการ์ด และของที่ระลึก

โดยเปิดให้บริการเที่ยวชมเวลา 09.00-16.00 เฉพาะวันพุธ-วันอาทิตย์ และงดให้บริการในวันจันทร์-วันอังคาร และวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยคิดค่าธรรมเนียมในการเข้าชม ชาวไทย 10 บาท

ชาวต่างประเทศ 30 บาท นักเรียน นักศึกษาในเครื่องแบบ ภิกษุ สามเณร และนักบวชในศาสนาต่างๆ เข้าชมโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

พิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติจันทบูรกรมจัดตั้งขึ้นเพื่อการจัดแสดงโบราณวัตถุ ศิลปวัตถุที่พบในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจากการขุดแต่งบูรณะโบราณสถานต่าง ๆ รวมทั้งอนุสรณ์สถานทางประวัติศาสตร์

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว

พฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลาย และมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันหลายท่าน ดังนี้

นฤมล สมิตินันทน์ (2534 :19-26) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของมนุษย์อาจแตกต่างกันไปตามสถานภาพทางสังคมของแต่ละคน ซึ่งการแสดงออกอาจมีเหตุผลหลายอย่างประกอบกัน กล่าวคือ ส่วนหนึ่งมาจากความพอใจส่วนตัว และอีกส่วนหนึ่งเพื่อต้องการแสดงสถานภาพของตน เพื่อให้สังคม ยอมรับและยกย่อง สำหรับคนบางคนการเดินทางท่องเที่ยวมีเหตุผลมาจากความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงภาระกิจประจำวันที่ซ้ำซาก นอกจากนี้ก็มีการเดินทางเพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากมีประสบการณ์แปลก ๆ ใหม่

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่ามนุษย์มีพฤติกรรม ลักษณะทัศนคติที่คล้ายกันบ้างแตกต่างกันบ้าง แต่เมื่อใดก็ตามที่มนุษย์เริ่มเดินทางย่อมมีเหตุผลอธิบายได้เสมอ เหตุผลที่ใช้อธิบายพฤติกรรมในการเดินทางของมนุษย์สรุปได้ดังนี้

1. ความสดชื่นของร่างกายและจิตใจ การที่ประเทศได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วมีการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจจากเกษตรกรรมเป็นอุตสาหกรรม บ้านเมืองเจริญขึ้นพร้อมกับวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีใหม่ ได้สร้างความกดดันให้กับประชาชนโดยทั่วไป สังคมในรูปแบบใหม่เต็มไปด้วยความรวดเร็ว ความกดดัน ความเคร่งเครียด ทำให้เกิดความจำเป็นอย่างมากในการที่จะหลุดพ้นจากภาวะความกดดันต่าง ๆ ซึ่งหาได้จากการพักผ่อนคลายอารมณ์ ความตึงเครียดและหาความสดชื่น

2. เพื่อสุขภาพ แรงจูงใจที่ทำให้คนเดินทางนั้นบางครั้งก็ทำเพื่อสุขภาพแสวงหาอากาศบริสุทธิ์ แสงแดด ความอบอุ่นหรือไปตามคำแนะนำจากแพทย์

3. เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมในด้านกีฬา สิ่งหนึ่งที่ทำให้การท่องเที่ยวพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็วนั้นเกิดจากกิจกรรมทางร่างกาย ได้แก่ การเล่นกีฬา นักเล่นกีฬา และผู้สนใจติดตามการดูการแข่งขันกีฬา ทำให้เกิดการเดินทาง นักกีฬาจำเป็นจะต้องเดินทางไปยังเมืองต่าง ๆ เพื่อเล่นกีฬาตาม

ฤดูกาล นักดูกีฬา เดินทางไปยังที่ต่าง ๆ เพื่อติดตามดูการแข่งขัน ในเมืองไทย กีฬาเทนนิสกำลังเป็นที่นิยมเมื่อมีการแข่งขันจะมีผู้ติดตามไปดูการแข่งขันเป็นต้น

4. เพื่อความตื่นเต้น บางครั้งหนี้อื่นใด คนเดินทางท่องเที่ยวเพราะต้องการความสนุกสนานและมักกระทำไปเพราะมีแรงจูงใจและเพื่อสนองความต้องการความสนุกสนานของตนเอง อาทิเช่น การอาบแดด การไปทานอาหาร การไปดื่ม การไปฟังดนตรี การไปชயทะเลการไปต่างจังหวัด สิ่งเหล่านี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ครอบครัวและการเวลาความสนุกสนานนี้เป็นความสุขของแต่ละคน จนมีคนกล่าวว่าความสุขนั้นมาจากความเพลิดเพลินสนุกสนาน ดังนั้นนักจัดรายการท่องเที่ยวต่างเล็งเห็นเรื่องนี้ มักจะเน้นความสนุกสนานเพลิดเพลินของการไปพักผ่อนและท่องเที่ยว

5. เพื่อตอบสนองความสนใจด้านประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม สิ่งหนึ่งที่ทำให้คนไปท่องเที่ยว เกิดจากความอยากรู้อยากเห็นในสิ่งแปลกใหม่ดังที่ทราบกันว่ามนุษย์ปกติทั่วไปมีความอยากรู้อยากเห็นนี้ทำให้มีการเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ เพื่อเห็นสถานที่แปลกใหม่ ผู้คนวัฒนธรรม ประเพณีของแต่ละชาติ อาทิเช่น ศิลปะ สถาปัตยกรรม คนตรี วรรณคดี ระบายพื้นเมือง โบราณสถานทางประวัติศาสตร์ อนุสาวรีย์ หรือการไปร่วมในงานพิธีหรือเทศกาลประจำปีต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น

6. เพื่อเสริมสร้างความสำคัญระหว่างบุคคล การเดินทางของแต่ละคนนั้นมีเหตุผลต่างกันไป บางคนเดินทางเป็นร้อยกิโลเมตรเพื่อเยี่ยมญาติ บางคนเดินทางเป็นพัน ๆ กิโลเมตรเพื่อกลับไปถิ่นฐานเดิม หรือกลับไปเยี่ยมถิ่นที่เคยศึกษา บางคนเดินทางเพราะเบื่อความจำเจซ้ำซากของการดำเนินชีวิตประจำวัน บางคนนั้นเป็นนักเดินทางเพราะการเดินทางแต่ละครั้งมักจะได้เพื่อนใหม่เพิ่มขึ้นมาเสมอ

7. เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมด้านศาสนา การเดินทางท่องเที่ยวในบางครั้งนั้นมีความมุ่งหวังที่จะไปยังดินแดนศักดิ์เพื่อความเป็นสิริมงคลและได้กุศลแรงอย่างเช่น ผู้นับถือศาสนาอิสลามทุกคน

8. เพื่อการติดต่อด้านธุรกิจและด้านอาชีพมีคนเป็นจำนวนมากที่เดินทางเพื่อประกอบธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจด้านการค้า ประชุม การเมือง การศึกษา เป็นต้น แต่การเดินทางเพื่อวัตถุประสงค์ชนิดนั้นส่วนใหญ่จะแฝงไปด้วยความสนุกสนานและเพลิดเพลิน

พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมท่องเที่ยว หมายถึง การแสดงออกของบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการอันเกิดจากแรงขับหรือสิ่งเร้าเพื่อตอบสนองความอยากรู้อยากมี ประสบการณ์แปลก ๆ ใหม่ ๆ โดยพฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้าหรือบริการ โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและหลังการกระทำต่าง ๆ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความพอใจและความต้องการของบุคคล

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้มาท่องเที่ยว

มีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้มาท่องเที่ยวไว้หลากหลาย ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้มาท่องเที่ยว เป็นสาขาหนึ่งของพฤติกรรมมนุษย์ (Human behavior) ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบที่เกิดขึ้นในแต่ละวันของบุคคล จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ คือ (1) กิจกรรมภายใน เช่น การเรียนรู้สิ่งกระตุ้น ฯลฯ (2) กิจกรรมภายนอก เช่น ความคาดหวังและเงื่อนไขจากสังคม ฯลฯ ทั้งสองประการจะมีผลกระทบต่อบทบาทของผู้บริโภค

อคอุลย์ จาตุรงค์กุล (2543 : 5) กล่าวถึงพฤติกรรมผู้มาท่องเที่ยวว่า อาจให้คำจำกัดความได้ว่าเป็น “ปฏิกิริยาของบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการได้รับ และใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจรวมทั้งกระบวนการต่างๆ ของการตัดสินใจ ซึ่งเกิดก่อน และเป็นตัวกำหนดปฏิกิริยาต่างๆ เหล่านั้น”

สรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้มาท่องเที่ยว หมายถึง ความประพฤติที่ผู้บริโภคแสดงออก เป็นกระบวนการตัดสินใจ และลักษณะกิจกรรมของแต่ละบุคคล เมื่อทำการประเมินผล (Evaluating) การจัดหา (Acquiring) การใช้ (Using) และการใช้จ่าย (Disposing) เกี่ยวกับสินค้าและบริการ หรือพฤติกรรมผู้มาท่องเที่ยว หมายถึง บุคคลผู้ซึ่งแสวงหา จัดซื้อ ใช้ประโยชน์ และประเมิน สินค้ากับบริการที่คาดว่าจะสามารถสนองความต้องการได้โดยมีทรัพยากรที่สามารถใช้เพื่อแลกกับสิ่งที่เขาต้องการ คือ เงิน และเวลา

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

สุริยา โอทยากุล (2544 : 11) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระตุ้นในเชิงประมาณค่า โดยจะแสดงผลออกมาในรูปของปฏิกิริยาที่มีต่อสิ่งกระตุ้นนั้น ซึ่งสามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมที่แสดงออก 3 ลักษณะ คือ พอใจ ไม่พอใจ หรือเฉย ๆ ทั้งนี้ความพึงพอใจจะเป็นผลของความรู้สึกในเชิงบวกมากกว่าความรู้สึกในเชิงลบ

วอลเลสไตน์ (Wallestein. 1971 : 25-26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

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

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

วิลลิสทรี ทรียงกูร (2543 : 74) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึก ดี-เลว พอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

นิลบล เพ็งพานิช (2539 : 1-4) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้ในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกความพึงพอใจของมนุษย์มักได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ และความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น โดยเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน โดยจะมีความรู้สึกชอบไม่ชอบ สนใจ ไม่สนใจ ในสิ่งที่ได้สัมผัสหรือพบเห็น โดยมีความสัมพันธ์ของทัศนคติต่อความรู้สึกในตัวที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามากระตุ้นและจะแสดงออกถึงความรู้สึกดังกล่าวด้วย ท่าทาง กิริยา หรือ คำพูดต่าง ๆ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

“การท่องเที่ยว” (Tourism) เป็นคำที่มีความหมายกว้างซึ่งนอกจากจะเป็นที่เข้าใจโดยทั่วกันแล้วว่าเป็นการเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ โดยมีได้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหากำไรหรือการประกอบอาชีพอื่นใด และการท่องเที่ยวยังหมายความรวมถึงการเดินทางเพื่อแสวงหาความสุขความเพลิดเพลินและสุนทรียะทางอารมณ์ที่เกิดจากการได้พบได้เห็นสิ่งแปลกใหม่ทั้งทางธรรมชาติ สังคม วัฒนธรรมและวิถีชีวิตของประชาชนที่ต่างจากสภาพแวดล้อมตามปกติของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้หลากหลายดังนี้

ปรีชา แดงโรจน์ (2549 : 25) ได้ให้ความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า การท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งของมนุษย์ ซึ่งกระทำเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากกิจการงานประจำโดยปกติจะเดินทางจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าระยะทางนั้นจะใกล้หรือไกล และการเดินทางนั้นจะมีการค้างแรมหรือไม่

องค์การสหประชาชาติ ได้นิยามความหมายของการท่องเที่ยวไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่มีเงื่อนไขเกี่ยวข้องกับอยู่ 3 ประการ คือ ต้องมีการเดินทาง ต้องมีสถานที่ปลายทางที่ประสงค์ไปเยี่ยมชม และต้องมีจุดหมายของการเดินทาง

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2550 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายไว้ว่าการท่องเที่ยวเป็นการเดินทางภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดไว้เป็นสากล 3 ประการ คือ

1. เป็นการเดินทางจากที่อยู่อาศัยปกติไปยังอีกที่หนึ่งเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. เป็นการเดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

วรรณ วลัยวาณิช (2546 : 25) ได้สรุปว่า การเดินทางที่จัดว่าเป็นการท่องเที่ยวนั้นต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 ประการ คือ การเดินทางจากถิ่นที่อยู่อาศัยไปยังสถานที่อื่นเป็นการชั่วคราวเดินทางด้วยความสมัครใจและเป็นการเดินทางด้วยจุดหมายใด ๆ ที่ไม่ใช่เพื่อการประกอบอาชีพหรือหารายได้

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : 10) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อประชุมสัมมนาเพื่อการศึกษาหาความรู้เพื่อการศึกษา เพื่อการติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมชมญาติมิตร โดยที่ไม่มีรายได้เกิดขึ้นจากการเดินทางในครั้งนั้น ฉะนั้นในการเดินทางท่องเที่ยวนี้ ผู้เดินทางอาจจะมีเหตุผลในการเดินทางนั้นแตกต่างกันไป เช่น เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เดินทางเพื่อรักษาสุขภาพ เดินทางเพื่อเยี่ยมญาติ เดินทางเพื่อการกีฬา เป็นต้น ซึ่งการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวนี้เป็นการผ่อนคลายความเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการงานหรือเกิดขึ้นในชีวิตประจำวันพร้อม ๆ กับการได้รับรู้ สัมผัสกับสิ่งแปลกใหม่ที่แตกต่างไปจากการดำเนินชีวิตอัน

เป็นปกติของเรา ทำให้เกิดความเพลิดเพลินเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น ดังนั้นการท่องเที่ยวจึงเป็นการก่อให้เกิดความรู้ และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเข้าใจของคนทั้งโลกเข้าด้วยกัน อันจะนำไปสู่สันติสุขในการอยู่ร่วมกันทั้งปัจจุบันและอนาคต

นิคม จารุมณี (2535 : 1) ได้ให้ความหมายว่าการท่องเที่ยวประกอบด้วยองค์ประกอบอย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. การเดินทางจากที่อยู่ปกติไปยังที่อื่นเป็นการชั่วคราว
2. เป็นการเดินทางด้วยความสมัครใจ
3. ดินทางด้วยวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อประกอบอาชีพหรือรายได้

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่าการท่องเที่ยวเป็นการเดินทางเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ โดยที่ไม่มีรายได้เกิดขึ้นจากการเดินทางเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ เพื่อหาความสนุกสนานหรือเพื่อการศึกษาหาความรู้

2. รูปแบบและการจัดการท่องเที่ยว

การท่องเที่ยวในปัจจุบันสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550 : 8)

1. การท่องเที่ยวธรรมชาติ (Natural tourism) เป็นการท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ ความสนุกสนาน ความชื่นชม ในแหล่งธรรมชาติเป็นหลัก

2. การท่องเที่ยววัฒนธรรม (Cultural tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นเสนอลักษณะวัฒนธรรม ประวัติศาสตร์ โบราณคดี และสถานที่ต่าง ๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้นและเกี่ยวเนื่องกับความ เป็นอยู่ของสังคมเป็นการท่องเที่ยวในเชิงการให้ความรู้และความภาคภูมิใจ

3. การท่องเที่ยวแบบบันเทิงและการกีฬา (Sport and entertainment tourism) เป็นการท่องเที่ยวที่สนองความต้องการของนักท่องเที่ยว และความพึงพอใจในการพักผ่อนสนุกสนาน รื่นเริง บันเทิงใจ ที่มุ่งเน้นการได้รับบริการที่เหมาะสม

4. การท่องเที่ยวเพื่อการประชุมสัมมนา (Business and convention tourism) เป็นการเดินทางที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการประชุมสัมมนา การติดต่อทางธุรกิจ ซึ่งอาจมีหรือไม่มี การศึกษาดูงาน และการทัศนศึกษารวมอยู่ด้วยก็ได้ ถูกจัดให้เป็นการท่องเที่ยวประเภทหนึ่ง

การท่องเที่ยวทั้ง 4 ประเภท อาจแบ่งระดับการท่องเที่ยวได้ 4 แบบ ที่ต้องการจัดการที่ต่างกัน คือ

1. การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการอนุรักษ์ รักษาทรัพยากรให้คงไว้ยาวนานที่สุด ครอบคลุม ทรัพยากร ทุกประเภท เช่น ธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ โบราณคดี วัฒนธรรม รวมทั้งวิถีชีวิตของ มนุษย์ การท่องเที่ยวเหล่านี้ ควรจัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ (Conservation tourism) ซึ่ง

ครอบคลุมการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ ทั้งหมด

2. การท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการศึกษาในแหล่งธรรมชาติ เพื่อการรักษาระบบนิเวศโดยคำนึงถึง การมีส่วนร่วมของท้องถิ่นมากเป็นพิเศษ ทั้งนี้เป็นส่วนหนึ่งหรือบางส่วนของ การท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ วัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ที่มีความสำคัญต่อระบบนิเวศของพื้นที่นั้น ๆ จัดเป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ (Eco tourism)

3. การจัดการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการนันทนาการ การพักผ่อนหย่อนใจ การทัศนศึกษา การประชุม สัมมนา การติดต่อธุรกิจที่ให้ความสำคัญในการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวเป็นหลัก ยังคงเป็นการท่องเที่ยวแบบประเพณี (Convention tourism)

4. การท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม จริยธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งยังคงมีแอบแฝง อยู่ในทุกส่วนหรือมีการพัฒนาอย่างถูกกฎหมายในบางพื้นที่ เช่น sex tour, casino และเกมส์กีฬาบางประเภทเป็นการท่องเที่ยวที่ขัดต่อศีลธรรม (Immorality tourism)

3. องค์ประกอบการท่องเที่ยว

ได้มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบการท่องเที่ยวไว้หลากหลาย ดังนี้

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : 15-16) กล่าวว่า องค์ประกอบของการท่องเที่ยวนับว่าเป็นปัจจัยสำคัญ เพราะนอกจากจะช่วยกระตุ้นให้เกิดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ยังเป็นผลดีของนักท่องเที่ยวโดยทั่วไปด้วย กิจกรรมการท่องเที่ยวต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่าง คือ

1. นักท่องเที่ยว ถือว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ลักษณะของนักท่องเที่ยว การกระจายของนักท่องเที่ยว กิจกรรมต่าง ๆ ของนักท่องเที่ยว และทัศนคติของนักท่องเที่ยว

2. สินค้าท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยว เป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษ คือ สินค้าที่รวบรวมเอาสินค้าและบริการ หลายประการทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรมไว้ด้วยกัน เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี อธิยาศัยไมตรี และสาธารณูปโภค สินค้าเหล่านี้มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน ซึ่งสินค้าทางการท่องเที่ยวจะต้องเป็นสิ่งที่นักท่องเที่ยวซื้อ (ไปเที่ยว) และเกิดความประทับใจ (Attraction) เพราะมีสิ่งที่มีคุณค่าด้านต่าง ๆ หลายอย่าง เช่น คุณค่าทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศนั้น ๆ ทิวทัศน์ หรือทัศนียภาพสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ความประทับใจจากลมฟ้าอากาศ เป็นต้น

3. การคมนาคมขนส่ง การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยว นับเป็นปัจจัยสำคัญทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และธุรกิจท่องเที่ยวสามารถดำเนินต่อไปได้ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ เช่น รูปแบบของการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยว การ

คมนาคมขนส่งในแหล่งท่องเที่ยว แบบแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว บริเวณหรือสถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก รูปแบบ หรือปัญหาการจราจร เป็นต้น

4. ข้อมูลข่าวสารและการบริการ เป็นเอกสารเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น เช่น หนังสือแนะนำเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น

5. ความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าเมือง ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด เพราะจะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่ได้เดินทางเข้าสู่ประเทศโดยให้ความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ระเบียบพิธีการเข้าออกเมือง เช่น การทำวีซ่า และศุลกากร

5.2 การขนส่งกระเป๋าของผู้โดยสาร

5.3 บริการขนส่งระหว่างท่าอากาศยาน หรือสถานีขนส่งที่พัก

5.4 การอำนวยความสะดวก แก่ผู้โดยสารที่สถานีขนส่งและท่าอากาศยาน

6. องค์กรประกอบด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นองค์ประกอบที่สนับสนุนให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี และก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินธุรกิจ ได้แก่

6.1 การไฟฟ้า

6.2 การประปา

6.3 การสื่อสารโทรคมนาคม

6.4 ความสามารถในการกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

6.5 สถานพยาบาล

7. การสนับสนุนอื่น ๆ เป็นการเพิ่มความสะดวกสบายให้นักท่องเที่ยว เช่น การเงินและการธนาคารระเบียบต่าง ๆ สถานที่ศึกษา แหล่งค้นคว้าด้านต่าง ๆ ความร่วมมือระหว่างประเทศ ตลอดจนความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีจิตต่อกัน

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2550 : 7) ได้ให้คำจำกัดความขององค์ประกอบในการท่องเที่ยวไว้ ดังนี้ การท่องเที่ยวหรืออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งได้แก่ องค์ประกอบต่าง ๆ 8 ประการ ดังนี้

1. การคมนาคมขนส่ง

2. ที่พัก

3. ร้านอาหารและภัตตาคาร

4. บริการนำเที่ยว

5. สิ่งดึงดูดใจให้เกิดการท่องเที่ยว เช่น ทะเล ภูเขา แม่น้ำ รวมทั้งประเพณี วัฒนธรรม และโบราณสถาน (กล่าวคือ สิ่งที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความสนใจและต้องการเยี่ยมชม ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วในธรรมชาติหรือสิ่งที่มนุษย์สร้างขึ้นก็ได้)

6. ร้านขายของที่ระลึก

7. ความปลอดภัย

8. การเผยแพร่และการโฆษณา

องค์ประกอบหลักการท่องเที่ยวมี 3 ด้าน คือ

1. ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว เป็นทรัพยากรที่สำคัญจัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว ซึ่งการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแบ่งแหล่งเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์ โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้นจัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการนักท่องเที่ยว

2. บริการการท่องเที่ยว บริการที่รองรับการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งมักไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยวแต่เป็นบริการที่รองรับให้เกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวซึ่งในบางโอกาสอาจเป็นตัวดึงดูดใจได้ เช่น บริการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรมและบริการอื่น รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ ด้วย

3. ตลาดการท่องเที่ยว เป็นการแสดงออกของอุปสงค์ ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมการพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 87-88) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบการท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว (Tourism resource) บริการการท่องเที่ยว (Tourism service) และตลาดการท่องเที่ยว (Tourism market or tourist) แต่ละองค์ประกอบย่อย ที่มีความสัมพันธ์กันเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน ความแตกต่างของแต่ละรูปแบบการท่องเที่ยว จึงอยู่ที่ความแตกต่างในองค์ประกอบย่อยและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั่นเอง

ความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยทั้ง 3 เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการหรือทัศนศึกษา ซึ่งอาจเป็นการใช้ประโยชน์โดยตรงและจากการบริการที่เกี่ยวข้อง โดยปกติทรัพยากรการท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่ใช้ไม่มีวันหมด เพราะรูปแบบการใช้มักเป็นการสัมผัสแต่ภายนอกโดยไม่มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรใด ๆ หรืออาจมีการชดเชยได้อยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม ในการท่องเที่ยวที่เป็นจริงนั้นการใช้ประโยชน์ของทรัพยากร

มักมีการแปรรูปทรัพยากรและอาจไม่คำนึงถึงการสูญเสีย หรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบย่อยต่าง ๆ รวมทั้งผลต่อสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ ในทางกลับกันสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบอื่น ๆ เช่น ระบบชุมชน ระบบอุตสาหกรรม ฯลฯ อาจมีผลกระทบมาสู่ระบบท่องเที่ยวด้วย ดังนั้น การท่องเที่ยวที่ขาดระบบการจัดการที่ดีเข้ามาเกี่ยวข้องจึงเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ประสบความสำเร็จได้เลย นอกจากนี้องค์ประกอบภายในระบบแล้ว การท่องเที่ยวยังมีสิ่งแวดล้อมสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอีกหลายประการ เช่น สภาพกายภาพและระบบนิเวศสิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ และการลงทุน สังคมและวัฒนธรรมองค์กรและกฎหมาย เป็นต้น

แหล่งท่องเที่ยว เป็นทรัพยากรที่สำคัญ จัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism supply) ซึ่งได้จัดหมวดหมู่ของแหล่งท่องเที่ยวเป็น 5 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม (Cultural attractions) แหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงออกถึงประเพณีต่าง ๆ (Traditional attractions) แหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงถึงความงดงามในรูปแบบต่าง ๆ ของภูมิเทศ (Scenic attractions) แหล่งท่องเที่ยวประเภทที่ให้ความบันเทิง (Entertainment attractions) แหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ที่มีลักษณะเฉพาะตัว (Other attractions)

สำหรับประเทศไทยนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยบริษัทหรือหน่วยงานที่ปรึกษาต่าง ๆ แบ่งแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้น จัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการนักท่องเที่ยว

บริการการท่องเที่ยวเป็นบริการที่รองรับการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับให้เกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวในบางโอกาสเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกัน บริการการท่องเที่ยวที่สำคัญได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรม และบริการอื่น ๆ ทั้งนี้รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่น ๆ

ตลาดการท่องเที่ยวเป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อกิจกรรมอื่น ๆ (ปกติตลาดการท่องเที่ยวจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้หมายรวมถึงส่งเสริมและพัฒนาการขาย และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยว

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : 10) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวว่ามีหลายประการ ได้แก่ เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เดินทางเพื่อร่วมการประชุมสัมมนา เดินทางเพื่อศึกษาหาความรู้ เดินทางเพื่อการศึกษา เดินทางเพื่อการค้าต่อธุรกิจ เดินทางเพื่อการเยี่ยมชม

ญาติพี่น้อง เดินทางเพื่อการประกอบศาสนากิจ เดินทางเพื่อทัศนศึกษา และ เดินทางเพื่อสุขภาพ หรือพักผ่อน

2. ความสำคัญของการท่องเที่ยว

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : 32) กล่าวว่า ความสำคัญของการท่องเที่ยว นั้น สามารถสรุปจำแนกไว้ได้ ดังนี้

2.1 ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ปี 2535 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศมากเป็นอันดับ 1 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่น ๆ นอกจากนี้รายรับสุทธิในรูปแบบของเงินตราต่างประเทศ จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังมีส่วนช่วยให้ดุลการชำระเงินของประเทศเกินดุลอีกด้วย

2.2 รายได้จากการท่องเที่ยวจะมีผลกระทบทวีคูณในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่า 3 เท่าตัว

2.3 การท่องเที่ยวเป็นช่องทางยกระดับมาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้น เพราะใช้แต่ในด้านการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศเท่านั้น ยังทำให้บทบาทของเศรษฐกิจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยของการมีรายได้เพิ่มขึ้นด้วยและทำให้อาชีพใหม่ ๆ เกิดขึ้นซึ่งการซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออก เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็จะต้องมีการลงทุนซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ในประเทศและช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ทางด้านสังคม การท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อน คลายความตึงเครียด พร้อม ๆ กับการได้รับรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ผิดแผกแตกต่างออกไป

2.4 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียน และการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาความเจริญก็จะไปถึงภูมินาณนั้น ๆ ก่อให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีผู้ลงทุนในหลาย ๆ รูปแบบทำให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพอย่างกว้างขวางเป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง

2.5 การท่องเที่ยว มีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของประเทศ โดยเฉพาะของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราที่สูง ในรูปของการผลิตสินค้าพื้นเมืองและสินค้าที่ระลึกตลอดจนการบริการในท้องถิ่นนั้น

2.6 การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลาสุดแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย

2.7 การท่องเที่ยวช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิต เป็นวงจรมนเวียนภายในประเทศ ทำให้เกิดการสร้างอาชีพของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อม อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจัดว่าเป็นแหล่งจ้างงานที่ใหญ่ที่สุด เนื่องจากเกี่ยวข้องกับสัมพันธกันหลาย ๆ อาชีพ เป็นต้นว่า อาชีพเกี่ยวกับการขนส่ง อาชีพให้บริการด้านที่พัก อาชีพจัดบริการสิ่งดึงดูดการท่องเที่ยว อาชีพผลิตของที่ระลึกและอาชีพเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลทางการท่องเที่ยว เป็นต้น เป็นการลดการว่างงานลง ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลได้รับรายได้ในรูปของภาษีอากรประเภทต่าง ๆ

3. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคม มีดังนี้

3.1 การท่องเที่ยวมีส่วนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพความเป็นมิตรไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน

3.2 การท่องเที่ยวในปัจจุบันเป็นอุปกรณ์ทางการศึกษาและเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิต

3.3 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการพัฒนา สร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้เกิดแก่ท้องถิ่นทำให้มีการก่อสร้างสิ่งใหม่ ๆ มีการลงทุนทางด้านการผลิตเพื่อรองรับการบริการแก่ผู้มาเยือนท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีรายได้จากการมีงานทำจึงทำให้อยู่ดีกินดีมีความสุขโดยทั่วกัน

3.4 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์ฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความสำนึกและตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของชาติก่อให้เกิดความรู้สึกรักหวงแหนและรักแผ่นดินที่อยู่อาศัยของตน

3.5 การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท ช่วยขจัดปัญหาที่หลังไหลและเคลื่อนย้ายเข้ามาหางานทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท

3.6 การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนในชนบทรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์รู้จักใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นมาผลิตและประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ในรูปของสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกไว้สำหรับขายผู้มาเยือนเป็นการหารายได้มาจุนเจือครอบครัวเพิ่มขึ้น

4. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อการเมือง

4.1 การเดินทางท่องเที่ยวก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความมั่นคง ปลอดภัย เพราะการที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปเยือนที่ใด ที่นั้นจะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ

4.2 การท่องเที่ยวเป็นวิถีทางที่มนุษย์ต่างสังคมจะได้พบปะ รู้จัก ทำความเข้าใจกัน การเดินทางไปมาหาสู่กันภายในประเทศทำให้รู้จัก สุนเคย รู้ปัญหา ฝั่งพาอาศัยกันเป็นการสร้างความรักความสามัคคี สมานฉันท์ของคนในชาติ ในทำนองเดียวกัน การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดีนำไปสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วยสร้างสรรค์สัมพันธไมตรีและความสงบสันติสุขในโลก การท่องเที่ยว มีความสำคัญต่อ

ประเทศในทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นต่อบุคคล เศรษฐกิจ การเมือง และประเทศ ซึ่งการท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประเทศพัฒนาก้าวหน้าต่อไป

5. ปัจจัยที่ทำให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว

อารณีย์ วิวัฒนาการณ์ (2546 : 33) กล่าวว่า เหตุผลของการเดินทางท่องเที่ยวของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ประการ สรุปได้ดังนี้

1. เงินหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกๆ ที่ผู้เดินทางท่องเที่ยวจะต้องคิดทันที เพราะการเดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะใกล้หรือไกลจำเป็นต้องมีเงิน หรืองบประมาณเพื่อใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้จ่ายซื้อของ เป็นต้น

2. เวลา เป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว เพราะแต่ละบุคคลย่อมอยู่ในสภาพทางการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน บางคนอาจใช้เวลาวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อการท่องเที่ยวแต่บางคนอาจจะต้องรอถึงปิดภาคเรียน หรือบางคนอาจใช้เวลาหลังช่วงชีวิตทำงานเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

3. ความตั้งใจที่จะไปปัจจัยข้อนี้เกิดจากเหตุผล และความรู้สึคนึกคิดส่วนตัวอย่างแท้จริง การมีเงิน และมีเวลา คงไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวได้ถ้าไม่ตั้งใจที่จะไป นักท่องเที่ยวอาจถูกกระตุ้นจากสิ่งต่าง ๆ เช่น ความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูลการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เห็นคุณค่าของการท่องเที่ยว ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง ฤดูกาล สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และภาพพจน์ทางการท่องเที่ยว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา

4. ประเภทการท่องเที่ยว

วรรณ วรย์วานิช (2543 : 17) กล่าวว่า ได้มีนักวิชาการทางการท่องเที่ยวแบ่งประเภทการท่องเที่ยว ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. การท่องเที่ยวในประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่าง ๆ ภายในประเทศ การท่องเที่ยวในลักษณะนี้ จะต้องมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น ความสวยงามของภูมิประเทศ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย การโฆษณา หรือมีสิ่งจูงใจ โดยเฉพาะของสถานที่นั้น เช่น หลักฐานทางประวัติศาสตร์ หรือศิลปวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปยังสถานที่ ที่ต่างไปจากประเทศของตน และต้องผ่านขบวนการระหว่างประเทศหลายอย่าง เช่น สุลกากร ด้านตรวจคนเข้าเมือง เป็นต้น ใช้ภาษาต่างประเทศ และอาจจะต้องมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำ

อารณีย์ วิวัฒนาการณ์ (2546 : 15) กล่าวถึงประเภทของการท่องเที่ยว ดังนี้ การท่องเที่ยว ยังขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการไปเที่ยวอีกด้วย ตัวอย่างเช่น การไปท่องเที่ยวในระหว่างวันหยุด อาจจะเป็นการไปตากอากาศ ชมสภาพบ้านเมืองหรือไปคูชีวิตความเป็นอยู่ในชนบท รวมถึงการไป เยี่ยมเยือนเพื่อนฝูง เป็นต้น จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว อาจแบ่งลักษณะของการท่องเที่ยว ออกได้ เป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยน บรรยากาศ เพื่อชมทิวทัศน์ วันธรรม ประเพณี ชีวิต ความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่าง ๆ หรือท่องเที่ยว ไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินใจ เพื่อเปลี่ยนสถานที่พักอาศัย เป็นต้น การท่องเที่ยวแบบนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น ราคาค่าใช้จ่าย ฐานะทางเศรษฐกิจของ นักท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดความสนใจของสถานที่แต่ละแห่ง

2. การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจรวมถึงการพักผ่อนหลังการเจ็บป่วย โดยจะใช้เวลาพักผ่อนให้นานที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา ส่วนมากจะมีสองประการ คือ การไปชมการแข่งขันและการไปท่องเที่ยว และแข่งขันกีฬา เช่น การไปแข่งขันเทนนิส อีทีพี ทัวร์ เป็นต้น

3. การท่องเที่ยวเพื่อศึกษาวัฒนธรรมเป็นการท่องเที่ยวเพื่อการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ เช่น การศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ ทั้งในแง่ มานุษยวิทยา และสังคมวิทยา เช่น ชม โบราณสถาน ศิลปะ หรือการแสดงต่าง ๆ

4. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุม และสัมมนา ซึ่งผู้ไปเพื่อธุรกิจหรือสัมมนา มักจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งให้กับการท่องเที่ยว เช่น การสัมมนาเชิงปฏิบัติการนอกสถานที่ เป็นต้น

5. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา เป็นการไปศึกษาดูงาน หรือวิจัย หรือว่าการ แลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัย และจะอยู่ในประเทศนั้น เป็นเวลานับเดือน

5. ปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยว

วรรณ วลัยวานิช (2546 : 19-23) อ้างถึงใน อารณีย์ วิวัฒนาการณ์ 2546 : 17) กล่าวว่า เนื่องจากพื้นที่โลกมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่แตกต่างกันจึงก่อให้เกิดลักษณะของภูมิทัศน์ ทางธรรมชาติและลักษณะทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันประกอบกับโดยทั่วไปมนุษย์ต้องการ เดินทางท่องเที่ยวไปยังบริเวณต่าง ๆ ที่มีสภาพแวดล้อมที่แปลก และแตกต่างกันไปจากถิ่นที่ตนที่ อยู่ของตน ดังนั้นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยดึงดูด นักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยวมีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังนี้

ปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ ประกอบด้วย

1. ลักษณะภูมิประเทศ เป็นลักษณะที่ปรากฏอยู่ตามส่วนต่าง ๆ ของโลก มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา เช่น ภูเขา น้ำตก และถ้ำ เป็นต้น
2. ลักษณะภูมิประเทศ เป็นสภาพภูมิอากาศที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค เช่น ในประเทศไทยมี 3 ฤดู ในขณะที่ประเทศในแถบตะวันออก มี 4 ฤดู
3. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านประวัติศาสตร์ หมายถึง บริเวณที่เป็นแหล่งอารยธรรมมาตั้งแต่โบราณ มักจะมีหลักฐานทางด้านประวัติศาสตร์ เช่น เมืองเก่า สุโขทัย เป็นต้น
4. ขนบธรรมเนียมประเพณี และศิลปวัฒนธรรม หมายถึง ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นของชุมชนนั้น ๆ เช่น การตัดบาตรดอกไม้ของชาวสระบุรี การประกอบอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น การคมนาคม

วินิจฉัย วีรยางกูร (2532 : 32-34) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่สนับสนุนให้มีการท่องเที่ยวมีดังนี้

1. การเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิต คือ การที่คนเริ่มประหยัดเงินส่วนหนึ่งเพื่อนำเงินมาใช้ในการท่องเที่ยวพักผ่อน
2. รายได้ของครอบครัวเพิ่มขึ้น ในปัจจุบันผู้หญิงทำงานมากขึ้น มีรายได้สูงขึ้นทำให้เกิดตลาดใหม่ขึ้น โดยเฉพาะตลาดการท่องเที่ยว สินค้าประเภทสมัยนิยม กิจการธนาคาร ร้านอาหาร เป็นต้น เพื่อตอบสนองความต้องการในตลาดส่วนนี้
3. การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ แม้ว่าเศรษฐกิจโลกตกอยู่ในภาวะเจริญเติบโตทรงตัวหรือ ทดุดตัว เป็นบางครั้งสลับกันไป แต่รายได้และประสิทธิภาพในการผลิตก็สูงขึ้น ด้วยสาเหตุนี้ทำให้การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานเจริญเติบโตอย่างมองเห็นได้ชัด
4. ค่าใช้จ่ายในการเดินทางลดลง โดยเฉพาะค่าโดยสารเครื่องบิน ทำให้คนระดับกลาง สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ระยะทางไกลๆ
5. อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากประเทศที่มีเงินสกุลแข็งจะเดินทางไปท่องเที่ยวยังประเทศที่มีเงินสกุลอ่อนกว่า
6. สภาพแวดล้อมทางการเมืองและรัฐบาล เมื่อสภาพแวดล้อมทางการเมืองสงบเรียบร้อยไม่มีปัญหาใด ๆ การท่องเที่ยวก็จะเกิดขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญคือ ความต้องการในการท่องเที่ยว แรงจูงใจที่จะท่องเที่ยว และการรับรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง คือ (1) สถานที่ท่องเที่ยว (2) โครงสร้างพื้นฐาน และ (3) รายได้สุดท้าย คือ ความพึงพอใจที่ได้รับจากการท่องเที่ยวและการตัดสินใจที่จะมาท่องเที่ยวอีกครั้ง

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ความหมายของการบริการ

การบริการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงธุรกิจ ถือว่าเป็นกลยุทธ์การตลาดสร้างความเป็นเลิศ และถือเป็นอาวุธที่สามารถเอาชนะคู่แข่งในธุรกิจต่าง ๆ เพราะปัจจุบันลูกค้าหรือผู้รับบริการหลายคน ยินดีที่จะซื้อความพอใจ ความภูมิใจจากการได้รับการบริการทุกครั้ง ได้มีนักวิชาการด้านการตลาดหลายท่านได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการบริการที่มุ่งผลกำไรทางธุรกิจบริการ ดังนี้

สุนันท์ บุญวโรดม (2543 : 22) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มาก จับต้องไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า และได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นถึงความหมายที่ว่า การบริการ หมายถึงกิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองจับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้าหรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตนแต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 18) ได้ให้ความหมายของการบริการ ไว้ว่า เป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

สรุป การบริการ หมายถึง งานหรือกิจกรรมที่ทำเพื่อผู้อื่น และก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยที่คนในหน่วยงานเป็นกลไกอุปกรณ์ ในลักษณะที่ให้บริการประสานความสะดวก รวดเร็ว ความพึงพอใจ ความประทับใจ และไมตรี สัมพันธ์ตอบสนองแก่ผู้ใช้บริการ

2. ความสำคัญของการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542 : 9) การบริการมีความสำคัญและมีบทบาทเป็นอย่างมาก เนื่องจากประเทศไทย มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางเศรษฐกิจ ขยายสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ และระบบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้าและบริการขยายตัวมากขึ้นยิ่งกว่าแต่ก่อน จะพบว่าอุตสาหกรรมบริการมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ความเป็นอยู่

ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชนที่ดีขึ้น ประชาชนได้รับการศึกษาและรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อนส่งผลให้ความต้องการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้อำนวยความสะดวกสบายมีเพิ่มมากขึ้น การบริการมีความหลากหลายและมีบทบาทในสังคมมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีต จากกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกดังกล่าว ส่งผลให้การบริการเชิงพาณิชย์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้บริโภคในฐานะของผู้รับบริการอีกทั้งยังก่อให้เกิดผลดีทางเศรษฐกิจและสังคม ต่อการประกอบธุรกิจปัจจุบัน

3. ลักษณะของการบริการ

การบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป การดำเนินการทางธุรกิจซื้อขายสินค้าและบริการ ซึ่ง จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542 : 23) ได้กล่าวไว้ ดังนี้

3.1 สารสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้ซื้อหรือรับบริการจึงไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่า จะได้รับการปฏิบัติอย่างไรจนกว่ากิจกรรมการบริการจะเกิดขึ้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงจำเป็นต้องขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไป ที่ผู้บริโภคสามารถหยิบจับตรวจสอบดูสินค้าก่อนที่จะตัดสินใจซื้อได้ การบริการทำได้เพียงการให้คำอธิบายสิ่งที่ลูกค้าจะได้รับการรับประกันคุณภาพ หรือการอ้างอิงประสบการณ์ที่ผู้อื่นเคยใช้บริการมาก่อน

3.2 สิ่งที่ยึดจับไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้นได้ กล่าวคือ ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนที่จะตกลงใจซื้อ เหมือนกับการซื้อสินค้าทั่วไป นอกจากนั้น การซื้อบริการก็เป็นการซื้อที่จับต้องไม่ได้ เพียงแต่อาศัยความคิดเห็นเจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการตัดสินใจซื้อบริการนั้น ๆ โดยผู้ซื้ออาจกำหนดเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพ หรือประโยชน์ของการบริการที่ตนควรได้รับแล้วจึงตัดสินใจเลือกซื้อบริการที่ตรงกับความต้องการดังกล่าว

3.3 ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคล หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการหรือผู้ขายบริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกับการขายบริการ ซึ่งจะแตกต่างกับตัวสินค้าที่มีการผลิตการขายสินค้าแล้วจึงเกิดการบริโภคภายหลังเนื่องจากการบริการมีลักษณะที่แบ่งแยกไม่ได้ ทำให้มีข้อจำกัดในเรื่องของปริมาณการขายและขอบเขตจากการดำเนินงานบริการ ซึ่งในบางกรณีอาจจำเป็นต้องมีผู้ให้บริการอยู่ตลอดเวลา ในลักษณะของการขายตรงจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ หรืออาจใช้ตัวแทนเป็นสื่อกลางการติดต่อระหว่างผู้ขายหรือผู้ให้บริการกับผู้ซื้อหรือผู้รับบริการ

3.4 ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ เนื่องจากการบริการแต่ละแบบ ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ซึ่งมีวิธีการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ถึงแม้จะเป็นการบริการอย่างเดียวกันจากผู้ให้บริการคนเดียวกันแต่ต่างวาระกัน คุณภาพของการบริการก็อาจแตกต่างกันได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการที่แตกต่างกัน เนื่องจากการบริการที่มีความหลากหลายผันแปรไปตามปัจจัยหลายอย่าง จึงเป็นการยากที่จะกำหนดเป็นมาตรฐานในการบริการอย่างเดียวกัน แม้จะมีการกำหนดเป็นระบบการทำงาน เช่น การบริการบนเครื่องบินการบริการในธนาคาร การบริการในโรงพยาบาล เป็นต้น การให้บริการก็อาจฝืดกันได้ ดังนั้น การให้ความสำคัญต่อการเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงานและจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเป็นเรื่องจำเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งการกำหนดมาตรการในการให้บริการมาเป็นพิเศษ เช่น รับประทานอาหาร ซักคิดเห็นจากผู้รับบริการเสนอบริการด้านอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เป็นต้น เพื่อให้มั่นใจในคุณภาพและความสม่ำเสมอของการบริการ

3.5 ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการที่ไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้เหมือนกับสินค้าทั่ว ๆ ไป เมื่อไม่มีความต้องการใช้ บริการจะก่อให้เกิดเป็นความสูญเปล่าที่ไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา และการบริการจะต้องมีการจัดเตรียมความพร้อมไว้สำหรับการบริการผู้รับบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น การจัดเตรียมอาหาร เพื่อไว้บริการลูกค้าตามร้านอาหาร เมื่อไม่มีผู้มาใช้บริการ การจัดเตรียมของไว้ก็อาจจะสูญเปล่า แต่ทว่าก็จำเป็นที่ต้องเตรียมไว้ เนื่องจากอาจจะมีผู้ใช้บริการมาใช้บริการได้ตลอดเวลา การรักษาความสมดุลของลูกค้าจำเป็นต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การตลาด เพื่อหาวิธีจูงใจลูกค้าให้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3.6 ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากการซื้อสินค้าทั่วไปอย่างเห็นได้ชัด เพราะเมื่อผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อสินค้าใดก็จะเป็นเจ้าของสินค้านั้นอย่างถาวรทันที ในขณะที่ผู้ซื้อจ่ายเงินซื้อบริการใดก็จะเป็นค่าบริการนั้นที่ผู้ซื้อจะได้รับตามเงื่อนไขของการบริการแต่ละประเภท เพราะการบริการไม่ใช่สิ่งของแต่เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการของการกระทำนั้น เช่น เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าซื้อตั๋วเครื่องบินเดินทางกับบริษัทการบินไทย จากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง การบริการจะเกิดขึ้นขณะที่โดยสารบนเครื่องบินจากที่แห่งหนึ่งไปยังอีกแห่งหนึ่ง เมื่อถึงจุดหมายปลายทางการบริการก็จบสิ้นลงผู้โดยสารไม่สามารถเป็นเจ้าของการบริการนั้นได้อีกเพราะการบริการหมดลงไม่ถาวรเหมือนสินค้าอื่น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541 : 211-212) ได้กล่าวถึง บริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้หนึ่งรายในขณะนั้น เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นบริการแทนได้
3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร ให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาบริการไม่เพียงพอหรือไม่มีลูกค้า

จากลักษณะของการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการมี 6 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก เป็นสาระสำคัญของความไว้วางใจ (Trust) ลักษณะที่สอง เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) ลักษณะที่สาม แบ่งแยกออกจากการไม่ได้ (Inseparability) ลักษณะที่สี่ การบริการมีลักษณะที่ไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ ลักษณะที่ห้า การบริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือเก็บสำรองไว้ได้ และลักษณะที่หก การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

4. หลักการให้บริการ

ประยูร กาญจนกุล (2543 : 119-122) ซึ่งให้เห็นว่า หลักสำคัญในการบริการมี 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะ เป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนอง ความต้องการของส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะ ย่อมเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมกับความจำเป็นแห่งกาลเวลา
4. บริการสาธารณะ ต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก หากต้องหยุดชะงักไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 6) ได้กล่าวถึงการให้บริการโดยสรุปไว้ว่า พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทยซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการ ซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างเจ้าหน้าที่บริการประชาชน เรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดการประทับใจที่ดี หรืออาจเกลียดชังประทับใจถ้าได้รับบริการที่ไม่ดี ขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของเจ้าหน้าที่บริการ โดยแสดงออกในลักษณะต่างๆ คือ

1.1 รูปร่างหน้าตา สีหน้าและการแสดงออกนั้นเป็นลักษณะที่เจ้าหน้าที่บริการแสดงให้ปรากฏต่อหน้าผู้พบเห็นนอกจากรูปร่างหน้าตา

1.2 เสื้อผ้าเครื่องประดับ เจ้าหน้าที่ควรแต่งตัวด้วยเสื้อผ้าปกติ เรียบร้อย ไม่ดูหยาบหรือตามแฟชั่น หากเป็นหญิงก็ไม่ควรโป้ โดยทั่วไปควรแต่งตัวให้ดูเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการคือควรมีความเรียบร้อย ดูแล้วสะอาดตา

1.3 การแต่งเนื้อแต่งตัว การแต่งหน้า แต่งเล็บ ทำผม และการประเทืองร่างกาย ควรแต่งหน้าเพียงบาง ๆ ใช้สีสันทันไม่ฉูดฉาด ผมหวีไม่รุงรัง ไม่เป็นทรงที่ดูสะดุดตาทรามานใจคนดู นอกจากนี้ไม่ควรขโลมน้ำหอมเสียนฟุ้ง

2. การพุดจาตอบคำถามในกรณีการบริการเป็นลักษณะกึ่งอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับบริการรู้หน้าที่และไม่ต้องการซักถามรวมทั้งผู้ให้บริการก็ไม่จำเป็นต้องซักถาม ความจำเป็นต้องพัฒนาการพุดจาและการตอบคำถามก็ไม่มี กรณีดังกล่าวนี้หาได้ยากมากและหากเป็นเช่นนั้นหน่วยงานบริการก็ควรหาเครื่องจักรมาแทนคนได้ แต่บริการเป็นเรื่องเลียงไม่ได้ในการพบปะและการสื่อสาร ผู้รับบริการจะประทับใจในประเด็นต่อไปนี้ มีการยิ้มแย้มแจ่มใสและทักทาย มีการซักถามความต้องการ การอธิบาย วิธีการพุดที่สุภาพ

พิมลจรรย นามวัฒน์ และคณะ (2541 : 303) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญในการให้บริการประกอบด้วยหลัก 5 ประการดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอครบวงจรของบริการ ในกรณีที่งานบริการนั้นมิได้มีเพียงขั้นตอนเดียว
3. หลักความเสมอภาค คือ บริการที่จัดขึ้นนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่นมาก
4. หลักความประหยัด คือ ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
5. หลักความสะดวก คือ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก และยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการจนเกินไป

จากหลักสำคัญในการให้บริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า หลักสำคัญในการให้บริการประกอบด้วยหลัก 5 ประการ คือ ประการแรก หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ประการที่สอง หลักความสม่ำเสมอ ประการที่สาม หลักความเสมอภาค ประการที่สี่ หลักความประหยัด และประการที่ห้า หลักความสะดวก ซึ่งอาจจะมีส่วนประกอบอื่นในการให้บริการเพื่อนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า หรือผู้ที่มาใช้บริการ เช่น การเข้าใจในความต้องการของลูกค้า การรู้จักวิธีติดต่อสื่อสารที่ดี ความมีมารยาท ความน่าไว้วางใจ พร้อมทั้งการมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีของผู้ให้บริการรวมทั้งรูปแบบของการบริการต่าง ๆ

5. คุณภาพการให้บริการ

พาราเซอร์แมน, เบอรี่ และซีสแทม (Parasuraman, Berry and Zeithaml, 1990 : 57) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้นำด้านการบริการ (Characteristics of service leaders) ไว้ว่าควรมีลักษณะดังนี้ คือมีวิสัยทัศน์เกี่ยวกับการบริการ (Service vision) คือ การมองถึงคุณภาพของการบริการเป็นกุญแจสำคัญ โดยให้บริการนั้นมีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา มีมาตรฐาน (High standard) คือ ควรจะให้บริการที่ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก ให้ความสนใจในรายละเอียด และความแตกต่างของการบริการต่าง ๆ เพื่อค้นหาที่จะทำการพัฒนาให้ดีขึ้น มีแบบอย่างผู้นำในสนาม (In-the-field leadership style) คือผู้นำด้านการบริการ ควรจะมีการลงสู่สนามจริง ๆ ไม่ใช่ทำเพียงแต่การวางแผน ควรลงไปใกล้ชิดกับพนักงาน มีการ ยกย่อง เยินยอ สั่งสอน มีการสังเกตการณ์ ป้อนคำถามและมีการรับฟังซึ่งเป็นหนทางที่ดีที่สุดที่จะได้รับข้อมูลต่าง ๆ ของการบริการ มีความโปร่งใสและซื่อสัตย์ (Integrity) ผู้นำที่ดีที่สุดควรทำสิ่งที่ถูกต้อง เมื่ออยู่ใน สถานการณ์ที่ลำบากก็ตาม เช่น มีการแจกรางวัลบนความยุติธรรมและความซื่อสัตย์ โดยมีหลักของความไว้วางใจผู้ร่วมงานเป็นที่ตั้ง

พาราเซอร์แมน กล่าวถึง คุณภาพของการบริการว่า อธิบายได้โดยความคาดหวังของลูกค้า หรือความต้องการและการได้รับรู้ของลูกค้าซึ่งองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวัง คือ

1. สิ่งที่ลูกค้าได้ยินมาจากลูกค้าคนอื่น ๆ (Word-of-mouth communication) อาจจะเป็นเพื่อนบ้านที่เคยใช้บริการมาก่อนเป็นผู้แนะนำ

2. ความต้องการส่วนบุคคล (Personal needs)

3. ประสบการณ์ที่ผ่านมา (Past experience)

4. การติดต่อสื่อสารภายนอก (External communication) เป็นการยืนยันการบริการให้แก่ลูกค้า เช่น การโฆษณาต่าง ๆ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 438) กล่าวว่า การสร้างบริการให้เกิดคุณภาพเพื่อให้ลูกค้ามีความพึงใจจะมีลักษณะดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ให้แก่ลูกค้าด้านเวลา คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสม เพื่อแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ มีความเป็นกันเองมีวิจรรณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการโดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 145) ได้กล่าวว่าคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) เป็นสิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจการให้บริการ การให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือคู่แข่งขึ้น โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าคาดหวังไว้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ลูกค้าจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ(What) เมื่อเขามีความต้องการ (When) ณ สถานที่ที่เขาต้องการ (Where) ในรูปแบบที่เขาต้องการ (How) นักการตลาดต้องการวิจัยเพื่อให้ทราบถึงเกณฑ์การตัดสินใจซื้อบริการ ของลูกค้าทั่วไปไม่ว่าธุรกิจแบบใดก็ตาม ลูกค้าจะใช้เกณฑ์ต่อไปนี้พิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้าไม่ทำให้ลูกค้าต้องคอยนาน ท่าเลที่ตั้งเหมาะสมแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าพอใจง่าย เช่น ป้ายบอกวิธีการใช้โทรศัพท์สาธารณะสำหรับผู้ที่ไม่เคยใช้บริการ เป็นรูปแบบซึ่งแม้ผู้ที่ไม่สามารถอ่านหนังสือได้หรือชาวต่างชาติก็สามารถรู้วิธีใช้ได้

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีความชำนาญและมีความรู้ความสามารถในงานหรือทำงานโดยไม่มีข้อผิดพลาด

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณ์ญาณหรือสามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดจากการสั่งการของผู้ใช้บริการและแจ้งให้ทราบโดยชัดเจน

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า การคิดค่าบริการที่ถูกต้อง

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้แก่ลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ไข ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้สึก (Tangible) บริการนี้ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานหรืออุปกรณ์ที่ให้บริการต้องได้รับการออกแบบเพื่อพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549 : 106) ได้ให้ความหมายของ คุณภาพการบริการไว้ว่า คุณภาพของการบริการ (Service quality) หมายถึง การบริการที่ดีเลิศ (Excellent service) ตรงกับความต้องการหรือเกินความต้องการของลูกค้าจนทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ (Customer satisfaction) และเกิดความจงรักภักดี (Customer loyalty)

จากความหมายของคุณภาพการบริการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึงสิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังเกี่ยวกับการบริการ โดยปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องทำหน้าที่อย่างเต็มที่และเต็มใจเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุดโดยคำนึงถึงกระบวนการติดต่อสื่อสาร การสร้างความน่าเชื่อถือ (Credibility) ความไว้วางใจ (Reliability) ความสม่ำเสมอและถูกต้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย (Security) ภายใต้การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความสนใจและตอบสนองความต้องการนั้น

2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เมตตา เสวตเลข (2539 : 11) ได้อ้างว่า หากบุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้ความสุข และจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์ หรือความลำบาก แบ่งประเภทความพอใจออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (Psychological hedonism) เป็นทรศณะของความพอใจว่ามนุษย์โดยธรรมชาติแล้วต้องแสวงหาความสุขส่วนตัว หรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใด ๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical hedonism) เป็นทรศณะความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical hedonism) ทรศณะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ และจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนทฤษฎีนี้กล่าวว่า คนถูกจูงใจให้กระทำเนื่องมาจากการกระทำนั้นๆ จะทำให้คนได้รับความพอใจ อารมณ์จึงกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม

เครช และ ครัชฟิลด์ (Krech and Crutfield. 1962 : 77) กล่าวว่า เมื่อเกิดความต้องการ คนเราก็จะกำหนดเป้าหมาย (Goals) หลายอย่างเพื่อสร้างความพึงพอใจ กำลังความต้องการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับปัจจัยต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมและค่านิยม (Cultural norms and values)
2. ศักยภาพทางร่างกาย (Biological capacity)
3. ประสบการณ์ (Personal experience)
4. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคม (Physical and social environment)

มาสโลว์ (Maslow.1954 : 90) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Motivation) ของการกระทำของมนุษย์ไว้หลายประการและได้อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความต้องการพื้นฐานซึ่งเกิดจากความพึงพอใจ ความต้องการเหล่านั้นถูกจัดลำดับชั้นของความต้องการจากน้อยไปหา มาก เมื่อความต้องการใดเกิดขึ้นแล้วไม่ได้รับการบำบัดเพียงพอ ความต้องการเหล่านั้นก็ยังคงอยู่ และจะเป็นแรงขับที่มีพลังผลักดันให้บุคคลมีพฤติกรรม โน้มไปทางที่จะบำบัดความต้องการเหล่านั้นอยู่เสมอ ซึ่งความต้องการพื้นฐานที่ทำให้คนเราแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ มีอยู่ 5 ประการด้วยกัน และแยกออกเป็นระดับต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need)
2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety need)
3. ความต้องการทางสังคม (Social need) เป็นความต้องการ ความรัก และการยอมรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งในสังคม
4. ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง (Self esteem need) เป็นความต้องการการยกย่องนับถือจากคนอื่นหรือมีเกียรติในสังคม
5. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Self-actualization need) ต้องการแสดงความสามารถของตนเองให้ประจักษ์แก่ผู้อื่น

วรูม (Vroom.1982 : 105) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของ Herzberg ไว้ว่า ทฤษฎีสองปัจจัยซึ่งเป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจ ในการปฏิบัติงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกร และนักบัญชี จำนวน 203 คน จาก 9 บริษัท ในเมือง Pittsburgh โดยศึกษาถึงเจตคติเกี่ยวกับงาน เพื่อนำมาหาทางเพิ่มผลผลิตลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษา Herzberg พบว่ามี 2 ปัจจัยใหญ่ ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของมนุษย์ในองค์กร คือ

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene or maintenance factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้ แต่จะเป็นปัจจัยที่จะนำมาไปสู่ความไม่พึงพอใจ ถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้ ดังนั้น Herzberg จึงเรียกว่าเป็นแต่เพียงปัจจัยที่ทำให้ความพึงพอใจคงสภาพเดิมเท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 นโยบาย และการบริหาร (Company policy and administration)
- 1.2 การควบคุมดูแล (Supervision)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Relationship with supervisiom)
- 1.4 สภาพการทำงาน (Working condition)
- 1.5 เงินเดือน (Salary)
- 1.6 ความสัมพันธ์กับผู้บริหารชั้นสูง (Relationship with peers)
- 1.7 ชีวิตส่วนตัว (Personal life)
- 1.8 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with subordinate)
- 1.9 สถานภาพ (Status)
- 1.10 ความมั่นคง (Security)

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยจูงใจนี้จะถูกใช้เพื่อการสร้างแรงจูงใจให้มีมากขึ้น ซึ่งถ้ามีปัจจัยจูงใจมากเท่าใดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานก็จะมากขึ้นเท่านั้น ปัจจัยจูงใจเหล่านี้ได้แก่

- 2.1 ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement)
- 2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 2.3 ลักษณะของงาน (Work itself)
- 2.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 2.5 ความก้าวหน้า (Advancement)
- 2.6 การเติบโตในหน้าที่การงาน (Growth)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Victor Vroom ได้กล่าวไว้ว่า ทฤษฎีความคาดหวังต้องขึ้นอยู่กับ การจูงใจ 2 ประการ คือ บุคคลต้องการสิ่งนั้นมากเพียงใด และเขาคิดว่าเขาจะได้สิ่งนั้นมากเพียงใด โดยมีสมมติฐาน 4 ประการ ดังนี้

1. พลังในตัวบุคคลประกอบด้วยพลังจากสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรม
2. บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของตนในองค์การ
3. บุคคลมีความแตกต่างกันในเรื่องประเภทของความต้องการ ความปรารถนาและ

เป้าหมาย

4. บุคคลทำการตัดสินใจระหว่างแผนเพื่อเลือก หรือทางเลือกหลายๆ ทางของพฤติกรรม โดยอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ของตนว่าพฤติกรรมเช่นนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์ตามปรารถนาหรือไม่

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ต้องขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ และความคาดหวัง ความพึงพอใจคือสิ่งที่บุคคลต้องการมาเท่าใดขึ้นอยู่กับแรงจูงใจและความคาดหวังโดยมีพลังในตัวบุคคลในการตัดสินใจที่แตกต่างกัน

3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิภา อินทร์ไทย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมของผู้มาเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาปรากฏว่า นักท่องเที่ยวคิดว่าสถานที่ท่องเที่ยว ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แตกต่างกันอย่างเล็กน้อย แต่จะมีความดีเด่นในเรื่อง เป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวเพื่อต้องการหาความรู้ทางประวัติศาสตร์ นักท่องเที่ยว นิยมมาท่องเที่ยวที่พระราชวังโบราณมากที่สุด

วรรณณา ไวยเวท (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวและพฤติกรรมของผู้มาเที่ยวภายในพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาปรากฏว่า ผู้มาท่องเที่ยวส่วนใหญ่เพศหญิงมากกว่าเพศชาย และสาเหตุของนักท่องเที่ยวมาเที่ยวที่บางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เพราะสนใจประวัติศาสตร์ของพระราชวังบางปะอิน คิดเป็นร้อยละ 48.33 และ รองลงมาเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวกและตั้งใจมาก่อน โดยมีความเท่าเทียมกัน โดยคิดเป็นร้อยละ 17.50 และสถานที่ที่นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ประทับใจมากที่สุด คือ พระที่นั่งไอศวรรย์ทิพยอาสน์ โดยคิดเป็นร้อยละ 31.6 และ รองลงมาคือ พระที่นั่งเวหาสน์จำรูญ โดยคิดเป็นร้อยละ 28.3

สำลี เกษทองดี (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมของผู้มาท่องเที่ยวภายในวัดมงคลบพิตร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาปรากฏว่า ในการมาเที่ยวชมวัดมงคลบพิตร ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ซึ่งอยู่ในช่วงอายุต่ำกว่า 18 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักศึกษา นักเรียนและ มีรายได้ไม่เกิน 3,000 บาท โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ตั้งใจที่จะมาเที่ยวชม และส่วนใหญ่เคยมา และนักท่องเที่ยวใช้เวลาในการเที่ยวชม ประมาณ 1-2 ชั่วโมง ในการมาครั้งนี้ส่วนใหญ่นักท่องเที่ยว สนใจในความรู้ในทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี ซึ่งมีความประทับใจในความสวยงาม และบรรยาย ภายในบริเวณวัดมงคลบพิตร จึงทำให้ผู้นิยมมาเที่ยวเป็นจำนวนมาก ซึ่งอีกส่วนหนึ่งที่นักท่องเที่ยว สนใจคือ ของที่ระลึกมีความสวยงามและแปลกตาโดยเฉพาะกับชาวต่างจังหวัด เมื่อได้มาเที่ยวแล้ว

นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่อยากที่จะกลับมาเที่ยวชมวัดอีก โดยนักท่องเที่ยวถึงเห็นถึงความสำคัญของโบราณสถาน โบราณวัตถุ ที่ควรอนุรักษ์ไว้ต่อไป

สมภรณ์ คงเจริญกาย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวมีพฤติกรรมการได้รู้จักสถานที่ท่องเที่ยว ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้นมาจากการบอกของญาติและเพื่อนแนะนำที่เข้ามาท่องเที่ยวก่อนแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเข้ามาไหว้พระตามวัดต่าง ๆ ซึ่งจะเข้ามาท่องเที่ยวเฉลี่ยอยู่จำนวน 2-4 ครั้ง ในช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์ ด้วยการใช้จ่ายค่าขนส่งส่วนตัว และเมื่อเข้ามาท่องเที่ยวแล้ว ผู้เข้ามาท่องเที่ยวมักจะใช้จ่ายซื้อของเบ็ดเตล็ด จำนวนเฉลี่ยไม่เกิน 1,000 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวตามสถานที่เป็นการเดินทางเท้าเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ มีอาณาบริเวณใกล้เคียงกัน มุ่งเน้นความสนใจด้านโบราณสถาน ส่วนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่สามารถดึงดูดกลุ่มผู้เข้ามาท่องเที่ยว คือ การจัดงานมรดกโลก โดยรับทราบข้อมูลการจัดงานทางวารสารการท่องเที่ยวและผู้เข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่จะกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอีกครั้ง การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวพบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีต่อด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีพฤติกรรมปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวจำแนกตามพฤติกรรมพบว่า พฤติกรรมความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว การเดินทาง ลักษณะค่าใช้จ่ายในการเข้ามาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายที่ใช้ และการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดราชบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดราชบุรีแต่ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านประชาสัมพันธ์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย และปัจจัยด้านมูลเหตุจูงใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยในจังหวัดราชบุรี

ปิยะวดี หิริกมล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง และเพศชาย มีสัดส่วนใกล้เคียงกัน มีอายุระหว่าง 23-30 ปี ส่วนใหญ่ เป็นคนโสด การศึกษาระดับมัธยมศึกษา และอาชีวศึกษา มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000บาท ทำงานในบริษัท เอกชน 2) เดินทางไปจังหวัด

สุโขทัยเพื่อศึกษาหาความรู้ทางประวัติศาสตร์ ส่วนใหญ่ไม่พักค้างคืน ประทับใจในความสวยงาม แต่ต้องการให้ปรับปรุงเรื่องความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว และจะกลับไปเที่ยวอีกแน่นอน

3) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของประชากร กับพฤติกรรมการท่องเที่ยว พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลพื้นฐานของประชากรกับมูลเหตุจูงใจในการตัดสินใจไปท่องเที่ยวที่จังหวัดสุโขทัยพบว่า อายุ และสถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับมูลเหตุจูงใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างมูลเหตุจูงใจในการตัดสินใจไปท่องเที่ยวจังหวัดสุโขทัยกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวพบว่า มูลเหตุจูงใจด้านผลิตภัณฑ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัชรินทร์ งามเลิศ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาท่องเที่ยวพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีอายุในช่วง 26-35 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และมีระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วงต่ำกว่า 10,000 บาท เกี่ยวกับพฤติกรรมการท่องเที่ยวด้านต่างๆของนักท่องเที่ยวชาวไทย ที่มาเที่ยวพระราชวังบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในด้านจำนวนครั้งที่เดินทางมาท่องเที่ยวในรอบ 1 ปี พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางมาท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยคิดเป็น 2-3 ครั้งในรอบ 1 ปี ในด้านค่าใช้จ่ายนักท่องเที่ยวชาวไทยมีค่าใช้จ่ายต่อการครั้งในการท่องเที่ยว โดยเฉลี่ยคิดเป็น 438.46 บาท ด้านจำนวนคนที่ร่วมเดินทางมาด้วยกัน จำนวน 4 คน ส่วนในด้านของแนวโน้มในการเดินทางกลับมาท่องเที่ยวในอนาคต มีแนวโน้มที่จะกลับมาท่องเที่ยวในพระราชวังบางปะอินอีกครั้งในระดับมากอย่างยิ่ง ในด้านบุคคลที่ร่วมเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้โดยส่วนใหญ่มากับครอบครัวส่วนวัตถุประสงค์ในการเดินทางมาท่องเที่ยวในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มาพักผ่อนหย่อนใจ และเหตุผลในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ ตอบว่าเป็นสถานที่ที่มีชื่อเสียง

คลใจ มณีงาม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวที่มีต่อการบริหารจัดการสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลงานวิจัยพบว่า 1) พฤติกรรมของผู้มาเที่ยวส่วนใหญ่ มาท่องเที่ยว 3 ครั้งขึ้นไปต่อเดือน มาเที่ยววันเสาร์-วันอาทิตย์ เดินทางมาโดยรถส่วนตัว ค่าใช้จ่ายต่อการครั้ง 1,001-5,000 บาท และจะกลับมาเที่ยวอีก 2) ระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวด้านการวางแผน ด้านการจัดการสถานที่ท่องเที่ยว ด้านการแนะนำ/จูงใจผู้มาเที่ยว และด้านควบคุมดูแลความปลอดภัย มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน 3) ระดับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยวด้านการบริการ และด้านสถานที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 4) ผู้มาเที่ยวที่มีระดับ

การศึกษา อาชีพ และรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือนต่างกัน มีระดับความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) ผู้มาเที่ยวที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 6) ผู้มาเที่ยวที่มีการเดินทางมาท่องเที่ยว และค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 7) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้มาเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 8) ระดับความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มาเที่ยว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พนารัตน์ ลาภเกิน (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ในจังหวัดสุโขทัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-40 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ส่วนใหญ่มืออาชีพเป็นนักศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 5,000 บาท สำหรับพฤติกรรมมาท่องเที่ยวนั้น สิ่งที่ดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวจังหวัดสุโขทัย คือ ประวัติศาสตร์และโบราณสถาน โดยนักท่องเที่ยวมีความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว คือ ควรจะพัฒนาให้เป็นการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ และมีความพึงพอใจต่อแหล่งท่องเที่ยวในระดับมาก

เบญจพร ทองไชย (2548 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษา พฤติกรรมและความพึงพอใจการท่องเที่ยวยังวัดพระนครศรีอยุธยาของนักท่องเที่ยวชาวไทย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20-29 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัท รายได้เฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท และภูมิลำเนาอาศัยอยู่ที่กรุงเทพมหานคร เหตุจูงใจให้นักท่องเที่ยวมาเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา คือ แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โดยนักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และทางศิลปวัฒนธรรม อยู่ในระดับพอใจมาก นักท่องเที่ยวที่มาเที่ยวส่วนใหญ่มีแนวโน้มจะมาซ้ำและจะบอกต่อบุคคลอื่นให้มาเที่ยวแน่นอน

พัฒนพงษ์ พงษ์ทองเจริญ (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางมานครประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด รองลงมาคือ ความงดงาม ของสถาปัตยกรรมและโบราณสถาน และให้ความสำคัญกับกิจกรรมเสริมด้านการท่องเที่ยว และการโฆษณาประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ส่วนความพึงพอใจของศูนย์บริการด้านการท่องเที่ยวอยู่ในระดับปานกลาง

ธีรวัฒน์ บุตตะโยธี (2551 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ จังหวัดสมุทรปราการผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเมืองโบราณ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 15-25 ปี ระดับการศึกษาปริญญา

ตรี ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท โดยนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่พอใจต่อทัศนียภาพความสวยงามของเมืองโบราณ และพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่โดยยังเห็นว่าราคาค่าเข้าชมเหมาะสม และคุ้มค่าในการมาเที่ยว แต่ยังเห็นว่าเมืองโบราณยังขาดการประชาสัมพันธ์ที่เพียงพอ และไม่มีช่องทางทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย นักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาเที่ยวเมืองโบราณ ส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต ใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในการมาเที่ยวและใช้รถขับเที่ยวชมภายในเมืองโบราณ และโดยมากมาเที่ยววันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ส่วนบุคคลที่มีผลต่อการเที่ยวเมืองโบราณ คือ เพื่อน และค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนในการเที่ยวเมืองโบราณแต่ละครั้ง คือ 592 บาท โดยนักท่องเที่ยวเห็นว่า การเที่ยวเมืองโบราณคุ้มค่ากับเวลา การรับรู้เมื่อมาเที่ยวเมืองโบราณสูงกว่าที่คาดหวัง ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ พอใจ โดยอาจจะกลับมาเที่ยวเมืองโบราณอีกในครั้งหน้า และจะมีการแนะนำให้คนที่จักมาเที่ยวเมืองโบราณ นักท่องเที่ยวที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย ต่างกันมีพฤติกรรมการท่องเที่ยวเมืองโบราณ ด้านความพึงพอใจ โดยรวมและด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อส่วนต่าง ๆ ของเมืองโบราณ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมพันธ์ในระดับต่ำ ส่วนประสมทางการตลาด ในด้านสถานที่โดยรวมด้านคุณภาพโดยรวม ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ และด้านบุคลากร โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แรงจูงใจในการมาเที่ยวเมืองโบราณ ในด้านเหตุผล โดยรวม และด้านอารมณ์ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อเมืองโบราณ ในด้านการรับรู้เมื่อเทียบกับความคาดหวังอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โคล์ (Cole. 2002 : abstract) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายของการศึกษาคือเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของมิติคุณภาพการบริการ บนพื้นฐานความตั้งใจเยี่ยมชมอีกครั้งของนักท่องเที่ยว ในลักษณะตามธรรมชาติของการท่องเที่ยว มิติ 4 ประการของคุณภาพการบริการ (การอนุรักษ์ และการศึกษา ข้อมูลสารสนเทศ คณะผู้ร่วมงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความพยายามในการอนุรักษ์ และการศึกษาเกี่ยวกับที่พัก เป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวมากที่สุด ในขณะที่ข้อมูลสารสนเทศ และคณะผู้ร่วมงาน สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวรองลงมาและความสะดวกสบายของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด สิ่งที่ค้นพบในการศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพ การบริการที่สูงเหมือนกับเป็นแรงเสริมความตั้งใจตามธรรมชาติของนักท่องเที่ยวให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งใน

อนาคต และเป็นข้อรับประกันว่า จะเป็นผลในทางบวก ในการบอกกล่าวต่อแก่ครอบครัวและเพื่อน
ของพวกเขา