



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ที่มีต่อศูนย์ศิลปาชีพระหว่างไทย ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับประวัติความเป็นมาของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ลักษณะทั่วไปของการท่องเที่ยว
 - 1.1 ประวัติและข้อมูลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.2 เป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
 - 1.3 ประวัติและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว
 - 1.4 ประวัติความเป็นมาที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ศิลปาชีพระหว่างไทย
 - 1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ศิลปาชีพระหว่างไทย
2. นโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
 - 3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน
 - 3.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
 - 3.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.6 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค
 - 3.7 ทฤษฎีความพึงพอใจ
 - 3.8 ทฤษฎีการท่องเที่ยว
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

1. ลักษณะทั่วไปของการท่องเที่ยว

1.1 ประวัติและข้อมูลจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตั้งอยู่บนที่ราบภาคกลางตอนล่างของประเทศไทย มีเนื้อที่ 2,556.64 ตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 741,774 คน เป็นชาย 360,882 คน หญิง 380,892 คน ประชากรส่วนใหญ่เป็นชาวพุทธร้อยละ 88 ชาวไทยมุสลิมร้อยละ 10 คริสต์ศาสนิกชนร้อยละ 1 และศาสนาอื่นอีกร้อยละ 1

ทิศเหนือ	จรดจังหวัดอ่างทอง จังหวัดลพบุรี และจังหวัดสระบุรี
ทิศตะวันออก	จรดจังหวัดสระบุรี
ทิศใต้	จรดจังหวัดปทุมธานี จังหวัดนนทบุรี จังหวัดนครปฐม
ทิศตะวันตก	จรดจังหวัดสุพรรณบุรี

ลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่มและทุ่งนา ไม่มีภูเขา สูงจากระดับน้ำทะเล ปานกลาง 3.5 – 5 เมตร นักธรณีวิทยาบอกว่า เมื่อประมาณ 11,000 ถึง 3,000 ปีมาแล้ว พบหลักฐานที่แสดงว่า จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเคยถูกน้ำทะเลท่วมถึงมาก่อน ต่อมา เกิดการทับถมของตะกอนจากทะเล และแม่น้ำจันทน์เขิน กลายเป็นแผ่นดินหรือที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา พอถึงหน้าน้ำ ก็จะมีน้ำหลาก พัดพาตะกอนจากต้นน้ำมาท่วมตามที่ลุ่ม เป็นที่ราบลุ่มอันอุดมสมบูรณ์ กลายเป็นอู่ข้าวอู่น้ำที่สำคัญของประเทศ ตั้งแต่อดีตมาจนทุกวันนี้

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีแม่น้ำไหลผ่าน 4 สาย ได้แก่ แม่น้ำเจ้าพระยา แม่น้ำป่าสัก แม่น้ำลพบุรี และแม่น้ำน้อย นอกจากนี้ยังมีลำคลองธรรมชาติและคลองขุดอีกมากมาย เช่น คลองบางบาล คลองบางหลวง คลองเจ้าเจ็ด คลองอุทัย คลองบางแก้ว คลองบางพระครู คลองลากหมอน คลองลาดชะโด คลองระพีพัฒน์ คลองลาดชิด คลองพระยาบันลือ ฯลฯ และมีเขื่อนพระรามหก เขื่อนทดน้ำแห่งแรกของประเทศ สร้างขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2459 ในรัชกาลที่ 6 กั้นลำน้ำป่าสักที่ตำบลท่าหลวง อำเภอท่าเรือ ตัวเขื่อนยาว 90.25 เมตร สูง 20 เมตร มีช่องระบายน้ำทำด้วยบานเหล็ก 6 ช่อง ทางด้านขวาของตัวเขื่อนมีประตูเปิดให้เรือผ่านขึ้นล่องได้ ชื่อ “ประตูน้ำพระนเรศวร” ส่วนทางด้านซ้าย เป็นประตูทดน้ำสู่คลองระพีพัฒน์ มีชื่อว่า “ประตูระบายน้ำพระนารายณ์”

ลักษณะภูมิอากาศ เนื่องจากทำเลที่ตั้งจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอยู่ในเขตเงาฝนหรือเขตกึ่งบึงลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้อากาศค่อนข้างร้อนและแห้งแล้ง อุณหภูมิเฉลี่ย 24 – 31 องศาเซลเซียส ฤดูร้อนประมาณเดือนกุมภาพันธ์ถึงเมษายน อากาศร้อน อบอุ่น เริ่มประมาณเดือนพฤษภาคมถึงตุลาคม เมื่อถึงหน้าฝน ฝนตกชุกตั้งแต่กลางเดือนพฤษภาคมถึงเดือนตุลาคม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

14

1.2 เป้าหมายการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

จากวิสัยทัศน์การพัฒนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาช่วง 5 ปี ที่กำหนดกรอบไว้ว่า “นครประวัติศาสตร์” พระนครศรีอยุธยา ศูนย์วิทยการด้านศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น นครแห่งการท่องเที่ยวระดับนานาชาติประตูเชื่อมโยงอีสานและเหนือสู่กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองนำอยู่แหล่งผลิตอาหารคุณภาพ แหล่งเกษตรกรรม พาณิชยกรรม อุตสาหกรรมที่ปราศจากมลภาวะ เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิต และมีขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล มีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม โบราณสถานและรักษาภูมิของตน

โดยในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้น จังหวัดพระนครศรีอยุธยามีความโดดเด่นในฐานะนครประวัติศาสตร์อยู่แล้ว จึงวางเป้าหมายที่จะพัฒนาให้เป็นนครแห่งการท่องเที่ยวระดับนานาชาติ ที่สามารถเชื่อมโยงการท่องเที่ยวไปสู่ภูมิภาคอื่นๆ ของประเทศ รวมถึงให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และโบราณสถาน ดังนั้นเมื่อสังเคราะห์เข้ากับนโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวภาคกลางตอนบนแล้ว เป้าหมายการพัฒนา

การท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยามี ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว และพัฒนาเทศกาลท่องเที่ยว
2. เพื่อพัฒนาสิ่งบริการท่องเที่ยวและส่งเสริมท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทในการจัดการ

ท่องเที่ยว

3. เพื่อรักษาระดับความสำคัญและมาตรฐานของแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. เพื่อสร้างโครงการขยายการท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดใกล้เคียง (มหาวิทยาลัยนเรศวร. 2544 : 243)

1.3 ประวัติและหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว

ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เกิดขึ้นเนื่องจากมีการปรับบทบาทและหน้าที่มาจาก ศูนย์กีฬาและนันทนาการจังหวัดฯ โดยประกาศจากกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มีผลบังคับใช้วันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 มาตรา 14 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และมาตรา 15 ได้กำหนดส่วนราชการของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2545 ได้แบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง โดยกำหนดให้มีสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ พร้อมทั้ง ก.พ. ได้มีมติอนุมัติให้กำหนดตำแหน่งและกรอบอัตรากำลังใน ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด ภายใต้สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงาน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

15

ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร.1009.4/1 ลงวันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2545 แล้วนั้น

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

1. ภารกิจ ศูนย์การท่องเที่ยวกีฬาและนันทนาการจังหวัด จำนวน 75 จังหวัด เป็นหน่วยงานส่วนกลาง ซึ่งมีสำนักงานอยู่ในแต่ละจังหวัด สังกัดสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยว มีภารกิจเกี่ยวกับเป็นศูนย์กลางในการส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับจังหวัด และการจัดกิจกรรมอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายของกระทรวงการท่องเที่ยว และกีฬา

2. อำนาจหน้าที่

2.1 ประสานนโยบายและจัดดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ และจัดทำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติในระดับจังหวัด ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนแม่บทของกระทรวง รวมทั้งเร่งรัดติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

2.2 ศึกษาวิเคราะห์การจัดทำแผนงาน โครงการ ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในระดับจังหวัด เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับจังหวัด

2.3 ส่งเสริมให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการจัดทำข้อมูลพื้นฐาน เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การพัฒนากีฬาและนันทนาการในระดับจังหวัด เพื่อสนับสนุนการบริหารงานของกระทรวง

2.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการประชาสัมพันธ์และการเผยแพร่กิจกรรมตลอดทั้งผลงานต่างๆ ของศูนย์ฯ ในระดับจังหวัด

2.5 ติดตาม และประสานงานความช่วยเหลือและร่วมมือกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน ประชาชนในระดับจังหวัด

2.6 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนด หรือตามที่ได้รับมอบหมาย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

16

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานภาคกลางเขต 6 พ.ศ. 2502 จอมพลสฤษดิ์ ธนะรัชต์ เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดแบ่งส่วนราชการกรมประชาสัมพันธ์ พ.ศ. 2502 โดยตัดสำนักงานท่องเที่ยวออก แล้วจัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว มีชื่อย่อว่า อ.ส.ท. ขึ้นเป็นหน่วยงานอิสระอย่างถาวร โดยพระราชกฤษฎีกา จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2502 มีนายถนัด คอมันตร์ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ เป็นประธาน คณะกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยว พ.ศ. 2503 ที่ประชุมคณะกรรมการฯ ได้แต่งตั้งให้ พันเอก เฉลิมชัย จารุวัตร (ยศขณะนั้น) เป็นผู้อำนวยการองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยความเห็นชอบของนายกรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 มกราคม พ.ศ. 2503

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

1. ส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยวตลอดจนการประกอบอาชีพของคนไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เผยแพร่ประเทศไทยในด้านความงามของธรรมชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา และวิวัฒนาการของเทคโนโลยี ตลอดจนกิจการอย่างอื่น อันจะเป็นการชักจูงให้มีการเดินทางท่องเที่ยว
3. อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
4. ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและความเป็นมิตรไมตรีระหว่างประชาชนและระหว่างประเทศโดยอาศัยการท่องเที่ยว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

17

5. ริเริ่มให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยว และเพื่อพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว

หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงาน ททท.สาขาในประเทศแบ่งออกเป็น 6 ภาระงาน

1. ภาระงานด้านอนุรักษ์และพัฒนา

1.1 ร่วมกับจังหวัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ททท. ส่วนกลาง ในการสำรวจและจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ

1.2 ร่วมกับจังหวัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดกิจกรรมเพื่อช่วยอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยวและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่รับผิดชอบ

1.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการผลิตบุคลากรที่มีมาตรฐาน เพื่อเป็นแรงงานในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในท้องถิ่น

1.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ท้องถิ่นรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งสมาคม หรือชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวท้องถิ่น เพื่อเป็นตัวกลางในการส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยว การวางแผนการตลาดการท่องเที่ยวและกระตุ้นให้เกิดกิจกรรมทางด้านการท่องเที่ยวร่วมกันระหว่างรัฐบาลและเอกชน

2. ภาระงานส่งเสริมและสนับสนุนด้านการตลาด

2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนดำเนินงานด้านการตลาด และดำเนินกิจกรรมด้านการตลาดการเผยแพร่โฆษณาและการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดกระแสการเดินทางท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบและการเดินทางท่องเที่ยวออกไปยังภูมิภาคอื่นๆ ภายในประเทศ โดยดำเนินงานร่วมกับสมาคม ชมรมธุรกิจท่องเที่ยว ผู้ประกอบการธุรกิจที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานของรัฐในท้องถิ่น

2.2 รวบรวมข้อมูลข่าวสารและรายงานสถานการณ์ทางการท่องเที่ยวให้ทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งสถิติที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของพื้นที่ที่รับผิดชอบ ให้ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วยกัน

2.3 ให้บริการข้อมูลข่าวสาร แนะนำและอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่นักท่องเที่ยวในเขตพื้นที่รับผิดชอบ

3. ภาระงานด้านการประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาการท่องเที่ยว

3.1 ดูแลสอดส่อง และรวบรวมปัญหาที่ก่อให้เกิดความไม่สะดวก ความเดือดร้อนแก่นักท่องเที่ยวรายงานต่อส่วนกลาง และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไป แก้ไข



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

18

3.2 สอดส่องดูแล ตรวจสอบปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งปัญหาสิ่งแวดล้อม เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาต่อส่วนกลาง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ภาระงานด้านการให้ความรู้ความเข้าใจด้านการท่องเที่ยวแก่ประชาชน เยาวชน และหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน

4.1 จัดอบรม สัมมนาและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ความรู้ และเน้นให้เห็นความสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว รวมทั้งรณรงค์ให้ประชาชนและเยาวชนในท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์ทรัพยากรท่องเที่ยว และสภาพแวดล้อมให้ใช้ประโยชน์ได้อย่างยั่งยืน

4.2 แนะนำให้ข้อมูลและวิธีปฏิบัติที่ถูกต้องแก่ผู้ประกอบการในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับบริษัทนำเที่ยว มัคคุเทศก์ และประชาชนทั่วไป เกี่ยวกับพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์

5. ภาระงานด้านการควบคุมดูแล

5.1 ประสานงาน และดูแลงานปฏิบัติงานของตำรวจท่องเที่ยวในการอำนวยความสะดวกและให้ความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยวในพื้นที่รับผิดชอบ

5.2 ควบคุม กำกับดูแล ให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมััคคุเทศก์

6. ภาระงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

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

อุทยานประวัติศาสตร์พระนครศรีอยุธยา จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นองค์กรที่ดำเนินงานด้านการปรับปรุงโบราณสถานพระนครศรีอยุธยา และโบราณสถานบริเวณใกล้เคียงไม่ให้ถูกทำลายหรือทำให้เสื่อมคุณค่า อนุรักษ์โบราณสถานไว้เป็นหลักฐานทางศิลปกรรมและประวัติศาสตร์ พัฒนาโบราณสถานและสภาพแวดล้อมของโบราณสถาน ให้เกิดความสงบร่มรื่นตามบรรยากาศของกรุงศรีอยุธยาในอดีต จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งการศึกษา สังคม และเศรษฐกิจ กำหนดแนวทางการใช้ที่ดินในเขตโบราณสถานให้เกิดประโยชน์ทั้งในด้านการอนุรักษ์ การพัฒนา และการท่องเที่ยว อีกทั้งพัฒนารายได้ของประชาชนในพื้นที่ของโครงการให้ได้ประโยชน์จากโบราณสถานทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งแผนการพัฒนามาจากสำนักงานกรมศิลปากรที่ 3 ทั้ง 8 แผนแม่บท และงบประมาณมาลงภาคปฏิบัติ

การแบ่งหน้าที่และบทบาทการดำเนินงานนำโดย ผู้ว่าราชการจังหวัดในแต่ละพื้นที่ ดำรงตำแหน่งเป็นประธานอนุกรรมการ ส่วนอธิบดีกรมศิลปากร ดำรงตำแหน่งรองอนุกรรมการ พร้อม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

19

ด้วยหน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการท่องเที่ยว ส่วนตำแหน่งงานในหน่วยงานประกอบด้วย

1. เจ้าหน้าที่บริหารงานโบราณคดี
2. นักโบราณคดี
3. นายช่างโยธา
4. นายช่างศิลปกรรม
5. เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ
6. เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี
7. พนักงานดูแลรักษาโบราณสถาน
8. พนักงานจำหน่ายบัตร
9. พนักงานขับรถ
10. คนงาน
11. ยาม

ชมรมธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (Ayutthaya Tourist Business Club หรือย่อๆ ว่า ATC) เป็นการรวมกลุ่มของผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว มีเจตนาารมณ์ที่สอดคล้องกัน อันมุ่งเน้นในการพัฒนา ส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

1. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว หน่วยงานราชการ และสถาบันเอกชน
2. ยกระดับของการประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ได้มาตรฐาน
3. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา
4. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรม และขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม
5. เพื่อส่งเสริมและแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น ตลอดจนให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในระหว่างสมาชิก
6. ให้ความสะดวกและช่วยเหลือในการรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
7. ดำเนินการหาทุนเพื่อดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และความก้าวหน้าของชมรมคณะกรรมการบริหารของชมรมธุรกิจท่องเที่ยวฯ มีจำนวน 8 ตำแหน่ง
 1. ประธานชมรม 1 ตำแหน่ง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2. รองประธานชมรม	2	ตำแหน่ง
3. เลขานุการชมรม	1	ตำแหน่ง
4. เกร็ดญกชมรม	1	ตำแหน่ง
5. นายทะเบียนชมรม	1	ตำแหน่ง
6. ประชาสัมพันธ์ชมรม	1	ตำแหน่ง
7. ปฏิคมชมรม	1	ตำแหน่ง

1.4 ประวัติความเป็นมาที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ศิลปาชีพบางไทร

พระราชกรณียกิจที่สำคัญอย่างหนึ่งของสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ คือ การตามเสด็จพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวไปทรงเยี่ยมราษฎรในทุกแห่งหน ทั่วทุกภาคของประเทศไทยพระราชกรณียกิจนี้ได้ทรงปฏิบัติติดต่อกันมาหลายสิบปีแล้ว จึงทำให้ทรงเห็นสภาพความเป็นอยู่ที่แท้จริงของราษฎรว่ามีความทุกข์สุขอย่างไร ที่ทรงเป็นห่วงมากที่สุดก็คือความยากจนของราษฎร จึงทรงมีพระราชประสงค์จะจัดหาอาชีพให้ราษฎรทำเพื่อเพิ่มพูนรายได้ให้เพียงพอแก่การยังชีพในภาวะปัจจุบัน สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรงสนพระทัยในงานฝีมือพื้นบ้าน หรือศิลปกรรมพื้นบ้านที่จัดทำขึ้น โดยใช้วัสดุในท้องถิ่นมาก พระองค์จึงส่งเสริมในเรื่องนี้ โดยการจัดให้มีครูออกไปฝึกสอนราษฎรเป็นการช่วยปรับปรุงคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น เมื่อราษฎรมีความชำนาญแล้วผลงานที่ผลิตออกมา ก็จะทรงรับซื้อไว้ด้วยพระราชทรัพย์ส่วนพระองค์ ซึ่งงานนี้ต่อมาได้ขยายออกไปเป็น มูลนิธิส่งเสริมศิลปาชีพ ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2519 และได้ทรงจัดตั้งโรงฝึกอบรมศิลปาชีพขึ้นแห่งแรกที่พระตำหนักสวนจิตรลดา

ในวันฉัตรมงคลปี พ.ศ. 2523 สมเด็จพระนางเจ้าฯ พระบรมราชินีนาถ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้นายชานินทร์ กรีวิเชียร องคมนตรี รองประธานกรรมการมูลนิธิศิลปาชีพฯ สรรหาที่ดินใกล้เคียงกับพระราชวังบางปะอินเพื่อจัดตั้งศูนย์ศิลปาชีพอีกแห่งหนึ่ง นายชานินทร์ กรีวิเชียร จัดหาที่ดินได้ 2 แปลง เป็นที่ดินของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานให้รัฐบาลจัดการปฏิรูปที่ดิน เพื่อให้ราษฎรผู้ยากไร้ได้มีที่อยู่และทำมาหากินตามอัธยาศัย แปลงหนึ่งอยู่ที่อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก อีกแปลงหนึ่งอยู่ที่ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ดันเกล้าฯ ทั้งสองพระองค์ ได้เสด็จพระราชดำเนินไปทอดพระเนตร ที่ดินแปลงที่อยู่ที่อำเภอบางไทร ด้วยพระองค์เอง ซึ่งที่ดินแปลงนี้มีพื้นที่ประมาณ 750 ไร่เศษ และทรงมีพระบรมราชวินิจฉัยว่าสมควรจะสร้างศูนย์ศิลปาชีพ ณ ที่นี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

21

วันที่ 3 มิถุนายน พ.ศ. 2523 รัฐบาลได้น้อมเกล้าฯ ถวายที่ดินแปลงนี้ แด่สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในวโรกาสที่ทรงเจริญพระชนมพรรษาครบ 4 รอบ และรัฐบาลยังได้มีมติให้หน่วยราชการต่างๆ สนับสนุนโครงการของศูนย์ศิลปาชีพบางไทรฯ ซึ่งสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรงจัดตั้งขึ้น โดยมอบหมายให้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเป็นผู้รับผิดชอบในด้านการดูแลสถานที่และการฝึกอบรม และมีหน่วยทหารราบที่ 21 รักษาพระองค์ มาช่วยดูแลในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ในการจัดฝึกอบรมศิลปาชีพเรื่อยมาและมีการซื้อที่ดินเพิ่มเติมอีก 200 ไร่เศษ รวมเนื้อที่ของศูนย์ศิลปาชีพบางไทรฯ ในปัจจุบันเกือบ 1,000 ไร่ ซึ่งสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรงเสด็จพระราชดำเนินเปิดศูนย์ศิลปาชีพบางไทรฯ อย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม พ.ศ. 2527

ปัจจุบันศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เปิดให้เข้าชมวันจันทร์-ศุกร์ เวลา 08.30 – 17.00 น. วันเสาร์ อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เวลา 08.30 – 18.00 น. อัตราค่าเข้าชม นักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้ใหญ่ 50 บาท เด็ก 20 บาท นักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้ใหญ่ 100 บาท เด็ก 50 บาท

1.5 ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ศิลปาชีพบางไทร

สถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจ ได้แก่ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2550ก : ออนไลน์)

ศาลาพระมิ่งขวัญ ศาลาพระมิ่งขวัญ เป็นอาคารทรงไทยประยุกต์ จตุรมุขสูง 4 ชั้น ที่มีขนาดใหญ่และทันสมัย ตั้งตระหง่านอยู่กลางศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยชั้นล่าง เป็นศูนย์สาธิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพ ของศูนย์ศิลปาชีพ บางไทรในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และศูนย์ศิลปาชีพอื่นๆ ทั่วประเทศ โดยเป็นที่จัดแสดงและจำหน่ายสินค้าหัตถกรรมต่างๆที่มีความปราณีต สวยงาม และมีคุณภาพดี เป็นจำนวนมากและยังมีส่วนที่สาธิตการทำหัตถกรรม เช่น การทอผ้า แกะสลักเป่าแก้ว เป็นต้น ส่วนชั้นที่ 2และชั้นที่ 3 เป็นนิทรรศการผลิตภัณฑ์ศิลปาชีพชั้นยอดเยี่ยมของศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ในชั้นที่ 4 เป็นห้องประชุมสัมมนา ศาลาพระมิ่งขวัญ เปิดให้ชมทุกวัน วันธรรมดา 09.00 - 17.00 น. วันหยุดราชการ 09.00 - 18.00 น. ไม่เสียค่าเข้าชม

หมู่บ้านศิลปาชีพ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้ให้การสนับสนุน หมู่บ้านแห่งนี้ให้แก่ศูนย์ศิลปาชีพ บางไทรในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นสถานที่แสดงถึงสถาปัตยกรรม ในการสร้างบ้านเรือนของคนไทยภาคต่างๆ การจำลองชีวิตความเป็นอยู่ ตลอดจนศิลปวัฒนธรรมไทยจากทั่วประเทศ ภายในหมู่บ้านมี



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

222

การสาธิตวิถีชีวิต ความเป็นอยู่อย่างไทย ๆ ในแต่ละภาค และการสาธิตงานศิลปาชีพ หมู่บ้านศิลปาชีพเปิดให้ชมทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08.30 - 17.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 -19.00 น. นอกจากนี้ยังมีการแสดงนาฏศิลป์ และการละเล่นพื้นบ้านทั้ง 4 ภาค ให้ชมด้วยในวันเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์วันละ 1 รอบ ระหว่างเวลา 16.30 – 17.30 น.

วังปลา เป็นสถานจัดแสดงปลาน้ำจืดที่ใหญ่แห่งหนึ่ง มีปลาบึกตัวโตๆ และปลาอื่นๆ ให้เรียนรู้ วังปลา จัดสร้างและดำเนินงานโดยกรมประมง เป็นสถานแสดงพันธุ์ สัตว์น้ำจืด ตัวอาคารหลักมีตู้กระจกขนาดใหญ่ จำนวน 2 ตู้ ตู้ใหญ่รูปเม็กลีลาวดี มีขนาดความจุ 1,400 ตัน อีกตู้หนึ่งทรงกลมขนาดความจุ 600 ตันภายในตู้ จะแสดงให้เห็นถึงการอยู่อาศัยร่วมกันของปลาน้ำจืดชนิดต่าง ๆ ที่เป็นปลา พื้นเมืองของไทย เปิดให้ชม เวลา 10.00 - 16.00 น. ปิดทุกวันจันทร์ และวันอังคาร

สวนนก ดำเนินงานโดยมูลนิธิคุ้มครองสัตว์ป่า และพรรณพืชแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สวนนกเป็นกรงนกขนาดใหญ่ 2 กรง ภายในมีนกพันธุ์ที่หายมได้ยากมากกว่า 30 ชนิด มีการจัดสภาพแวดล้อม ภายในให้เหมือนธรรมชาติ อาทิ น้ำตกและธารน้ำจำลอง มีป่าจำลองที่ร่มรื่น ใกล้เคียงกับธรรมชาติ นอกจากนี้ยังมีสะพานแขวนให้นักท่องเที่ยวเดินขึ้นไปชม และถ่ายภาพนกจากด้านบนของกรงได้อย่างชัดเจน และบริเวณรอบ ๆ กรงนกยังมีสัตว์ป่าอื่น ๆ ให้ชมอีกด้วย เปิดให้ชมทุกวัน ตั้งแต่เวลา 09.00 - 19.00 น. ค่าเข้าชม ผู้ใหญ่ 20 บาท เด็ก 10 บาท

พระโพธิสัตว์กวนอิมพันพระหัตถ์ นายภู เจริญ ในนามของประชาชนชาวจีน ได้น้อมเกล้าฯ ถวายพระรูปพระโพธิสัตว์กวนอิม พันพระหัตถ์ ซึ่งแกะสลักจากไม้ จันทน์เหลือง สูง 6 เมตร จำนวน 1 องค์ แต่พระบาท สมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในวโรกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิม พระชนมพรรษาครบ 6 รอบ และทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯให้นำมาประดิษฐานไว้ ณ พระตำหนักชั่วคราว ศาลาโรงช้าง ศูนย์ศิลปาชีพ บางไทรในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ ประชาชนที่มีจิตเลื่อมใสศรัทธาในพระโพธิสัตว์กวนอิม ได้มา นมัสการ และ สักการะบูชา ได้ทุกวัน ตั้งแต่เวลา 09.00 - 17.00 น.

การเดินทางไปยังศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถเดินทางได้หลายรูปแบบ ได้แก่

รถยนต์ สามารถเดินทางไปยังศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้หลายเส้นทาง ดังภาพประกอบ 2



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ภาพประกอบ 2 การเดินทางไปยังศูนย์ศิลปาชีพบางไทร

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2550ก : ออนไลน์

เส้นทางที่ 1 (สีเขียว) ทางหลวงหมายเลข 9 (ถ.วงแหวนตะวันตก) จากแยกทางหลวง 345 (อ.บางบัวทอง) ซึ่งมาได้จาก จ.สุพรรณบุรี-ตลิ่งชัน หรือปทุมธานี ผ่านแยกต่างระดับสามโคก-ข้ามสะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา-เลีย่วซ้ายทางแยกบ่อสำ-เดินรถตรงจนถึงศูนย์ศิลปาชีพ บางไทร

เส้นทางที่ 2 (สีส้ม) ทางหลวงหมายเลข 306 (ถ.ติวานนท์) จากห้าแยกปากเกร็ด-ผ่านแยกสวนสมเด็จพระ-ผ่านแยกปากคลองรังสิต-ผ่านแยกบางพูน-เลีย่วขวาที่แยกเทคโนปทุมธานีเข้าทางหลวงหมายเลข 347 (ปทุมธานี-บางปะหัน) ผ่านแยกเชียงรากน้อย-เลีย่วซ้ายทางต่างระดับเชียงรากน้อยเดินรถทางตรงผ่านแยกบ่อสำ-กลับรถได้สะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา-เลีย่วซ้ายทางแยกบ่อสำ-เดินรถตรงมาจนถึงศูนย์ศิลปาชีพ บางไทรในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เส้นทางที่ 3 (สีบานเย็น) ทางด่วนสายปากเกร็ดบางปะอิน-ลงทางด่วนบางปะอินเลีย่วซ้ายแล้วตรงไปผ่านสี่แยกบ่อสำ-กลับรถได้สะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา-เลีย่วซ้ายทางแยกบ่อสำ-เดินรถตรงมาจนถึงศูนย์ศิลปาชีพ บางไทรในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

24

เส้นทางที่ 4 (สี่เปลือกม้งคุด) ทางหลวงหมายเลข 1 (ถ.พหลโยธิน) จากรังสิตหรือภาคเหนือหรือภาคอีสาน-ผ่านแยกต่างระดับบางปะอินเข้าทางหลวงหมายเลข 9 (ถ.วงแหวนตะวันตก) -ตรงผ่านแยกต่างระดับเชิงรากน้อย- เดินทางตรงผ่านแยกบ่อสำ-กัลป์รถใต้สะพานแม่น้ำเจ้าพระยา-เลียวซ้ายทางแยกบ่อสำ-เดินทางตรงมาจนถึงศูนย์ศิลปาชีพ บางไทรในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

เส้นทางที่ 5 (สี่เหล็อง) ทางหลวงเอเชีย จาก อ.บางปะหัน-อยุธยา มาตามทางหลวงหมายเลข 347 (ปทุมธานี-บางปะหัน) -ข้ามสะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา-แยกต่างระดับเชิงรากน้อย-เลียวขวา-เดินทางตรงผ่านแยกบ่อสำกัลป์รถใต้สะพานแม่น้ำเจ้าพระยา-เลียวซ้ายทางแยกบ่อสำ-เดินทางตรงมาจนถึงศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

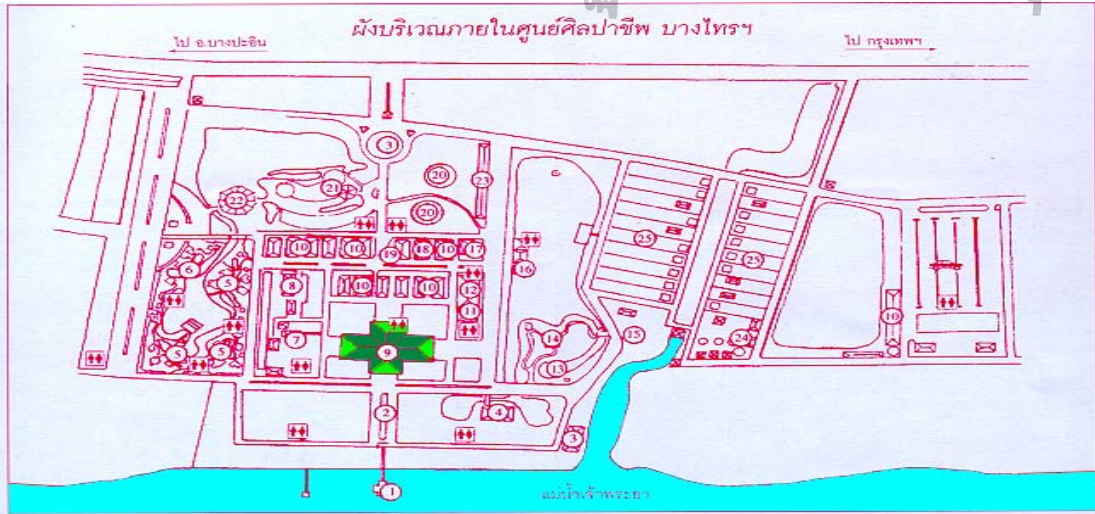
เส้นทางที่ 6 (สี่น้ำเงิน) ทางหลวงหมายเลข 3309 (บางปะอินเชิงรากน้อย) จากทางหลวงสายเอเชีย หรือ อยุธยา ผ่านหน้าโรงงานกระดาษบางปะอิน-ลอดใต้สะพานข้ามแม่น้ำเจ้าพระยา-เลียวซ้ายทางแยกทำน้ำบางไทร- เดินทางตรงมาจนถึงศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รถโดยสารประจำทาง มีรถโดยสารปรับอากาศชั้น 2 สายกรุงเทพฯ – ศูนย์ศิลปาชีพบางไทร-พระนครศรีอยุธยา ออกจากสถานีขนส่งหมอชิต ถ.กำแพงเพชร 2 ทุกวันๆ ละหลายเที่ยว ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 02-537-8055/ 02-936-2852-66

ทางเรือ บริษัทเรือค่านเจ้าพระยา จำกัด มีบริการเรือนำเที่ยวไปศูนย์ศิลปาชีพบางไทร ในสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 02-225-3002-3 ดังภาพประกอบ 3



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

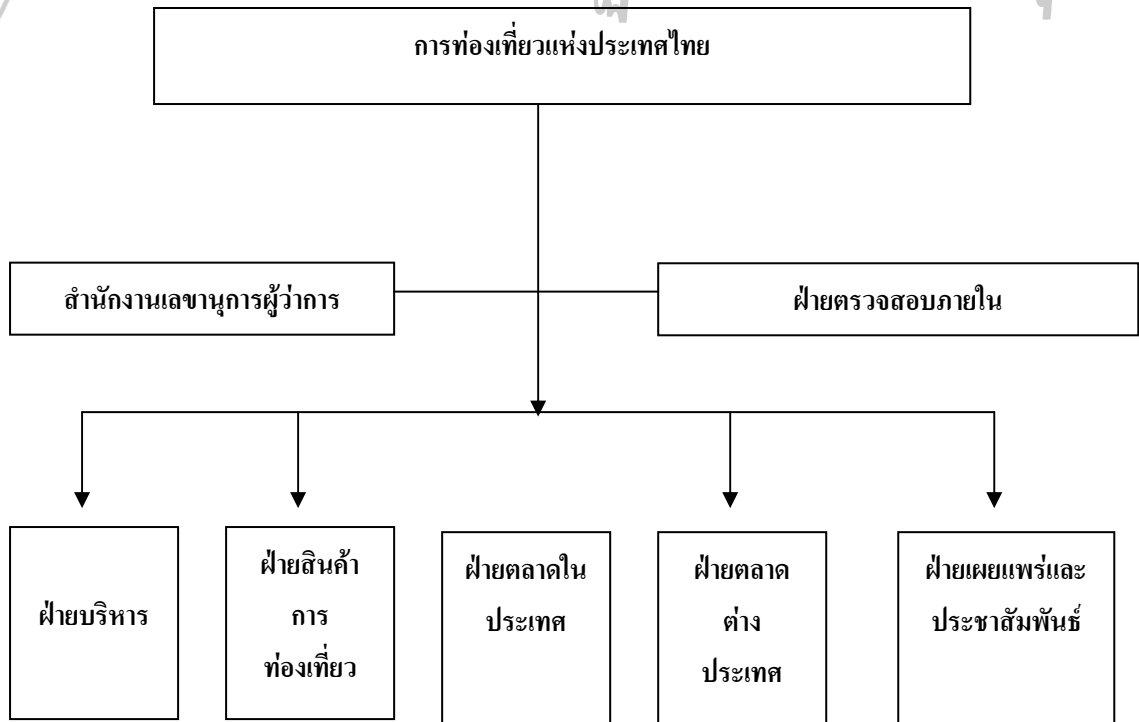


ภาพประกอบ 3 แผนที่ภายในศูนย์ศิลปาชีพบางไทร

ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. 2550ก : ออนไลน์

2. นโยบายการพัฒนาการท่องเที่ยวของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

สืบเนื่องจากการจัดตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาตามการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งอาศัยกฎหมายพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เกี่ยวกับการโอนกิจการการบริหารและอำนาจหน้าที่ รวมทั้งการแก้ไขบทบัญญัติให้สอดคล้องกับการโอนอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ ทำให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ต้องโอนภาระงานด้านพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาบริการท่องเที่ยวและด้านทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวไปให้กับกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นับแต่ปี พ.ศ. 2546 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย จึงได้ปรับแผนวิสาหกิจเพื่อให้สอดคล้องกับการก่อตั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยปรับบทบาทมาเป็นองค์กรที่มุ่งเน้นหน้าที่ด้านการบริการจัดการการตลาดการท่องเที่ยวของประเทศไทยเป็นหลัก โดยกำหนดนโยบายยุทธศาสตร์ส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศไทย ปี พ.ศ. 2546 – 2550



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ที่มา : กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2546 : 33

2.1 อำนาจหน้าที่ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ไว้ดังมีรายละเอียดดังนี้ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2546 : 35)

1. ส่งเสริมการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนการประกอบอาชีพของคนไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
2. เผยแพร่ประเทศไทยในด้านความงามของธรรมชาติ โบราณสถาน โบราณวัตถุ ประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม การกีฬา และวิวัฒนาการของเทคโนโลยี ตลอดจนกิจการอย่างอื่นอันจะเป็นการชักจูงให้มีการเดินทางท่องเที่ยว
3. อำนวยความสะดวกและความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
4. ส่งเสริมความเข้าใจอันดีและความเป็นมิตรไมตรีระหว่างประชาชนและระหว่างประเทศโดยอาศัยการท่องเที่ยว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

27

5. ให้คำปรึกษา แนะนำ ร่วมมือและประสานงานกับส่วนราชการ องค์กร สถาบันนิติบุคคลและเอกชน ทั้งภายในและภายนอกราชอาณาจักร
6. ส่งเสริม ร่วมมือ หรือดำเนินการในการฝึกอบรมและให้การศึกษาวิชาการต่างๆ เพื่อสร้างบุคลากรให้ได้มาตรฐานและเพียงพอในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
7. ส่งเสริมการทัศนศึกษา
8. สืบรวจและรวบรวมหลักฐานต่างๆ จากส่วนราชการ องค์กร สถาบัน นิติบุคคล และเอกชนผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสถิติเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
9. สืบรวจ กำหนดพื้นที่และสถานที่ที่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวและทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่ต้องสงวนไว้เป็นของรัฐและให้อยู่ในความควบคุมดูแลของ ททท. โดยให้จัดทำเป็นพระราชกฤษฎีกา
10. ประกอบอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเท่าที่จำเป็น รวมตลอดถึงการลงทุนหรือร่วมทุนเพื่อการริเริ่มให้มีการพัฒนาการท่องเที่ยวหรือพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว
11. กู้หรือยืมเงินภายในและภายนอกราชอาณาจักร
12. ให้กู้ยืมหรือให้ยืมเงินโดยมีหลักประกันด้วยบุคคลหรือทรัพย์สิน เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
13. ออกพันธบัตรหรือตราสารอื่นใดเพื่อการลงทุนหรือร่วมทุนในกิจการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
14. ถือกรรมสิทธิ์ หรือมีสิทธิครอบครองหรือมีทรัพย์สินต่างๆ สร้าง ซื้อ จัดหา ขาย จำหน่าย เช่า ให้เช่า เช่าซื้อ ให้เช่าซื้อ ยืม ให้ยืม รับจำนำ รับจำนอง ทำการแลกเปลี่ยน โอน รับโอน หรือดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับทรัพย์สินทั้งในและนอกราชอาณาจักร ตลอดจนทรัพย์สินที่มีผู้อุทิศให้
15. กระทำกิจกรรมอย่างอื่นบรรดาที่เกี่ยวกับหรือเนื่องในการจัดให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ ททท.

2.2 วิสัยทัศน์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดวิสัยทัศน์ ไว้ดังนี้

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในการส่งเสริมและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว โดยยืนอยู่บนพื้นฐานการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน คงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ความสง่างามของความเป็นไทย และมีมาตรฐานระดับสากลเพื่อให้เกิดคุณภาพทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม”



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

28

2.3 พันธกิจของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้กำหนดพันธกิจ ไว้ดังนี้

1. สนับสนุนการดำเนินนโยบายและแผนแม่บทการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของรัฐ
2. กำหนดและดำเนินกลยุทธ์ด้านการตลาดเชิงรุก เพื่อให้เกิดการตัดสินใจในการเดินทางมาท่องเที่ยวประเทศไทย อันจะนำไปสู่การเพิ่มรายได้ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว
3. ส่งเสริมให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มขึ้น
4. พัฒนาคู่มือ และระบบบริหารจัดการ เพื่อความเป็นเลิศในการบริหารจัดการและการให้บริการ

2.4 ยุทธศาสตร์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ยุทธศาสตร์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กำหนดไว้ดังนี้

พันธกิจที่ 1 สนับสนุนให้มี การดำเนินนโยบาย และแผนแม่บทการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของรัฐ ประกอบด้วย 2 ยุทธศาสตร์ คือ

1. สนับสนุนให้เกิดกลไกทางการเมืองและการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
2. เชื่อมประสานกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ภาคประชาชน เพื่อให้มีการปฏิบัติตามนโยบายแผนพัฒนา และส่งเสริมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

พันธกิจที่ 2 กำหนดและดำเนินกลยุทธ์ด้านการตลาดเชิงรุก เพื่อให้เกิดการตัดสินใจในการเดินทางท่องเที่ยวประเทศไทย อันจะนำไปสู่การเพิ่มรายได้ต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. สร้างฐานข้อมูลการท่องเที่ยวที่ทันสมัย ถูกต้อง และเพียงพอต่อการตัดสินใจศึกษาวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างนโยบายและกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพ
2. ฟื้นฟู เสริมสร้างกิจกรรมท่องเที่ยวเดิมและพัฒนากิจกรรมท่องเที่ยวใหม่ให้สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้มาเยือนประเทศไทยได้
3. เพิ่มช่องทางการตลาด โดยใช้ Team Thailand สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและ ตัวแทนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ในต่างประเทศติดต่อประสานงานกับบริษัทท่องเที่ยวต่างประเทศ ขณะเดียวกันสนับสนุนให้บริษัทท่องเที่ยวไทยหาตลาดในต่างประเทศด้วยวิธีการต่างๆ
4. ดำเนินการส่งเสริมตลาด การท่องเที่ยวด้วยวิธีการต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

29

5. พัฒนาและเสริมสร้างความแข็งแกร่งของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

พันธกิจที่ 3 ส่งเสริมให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มขึ้น

1. รมรณรงค์การท่องเที่ยวไทยด้วยมาตรการต่างๆ

พันธกิจที่ 4 พัฒนาองค์การ และระบบบริหารจัดการ เพื่อความเป็นเลิศในการบริหารจัดการและการให้บริการ

1. ปรับปรุงโครงสร้างองค์การให้ทันสมัยสอดคล้องกับการดำเนินพันธกิจให้บรรลุวิสัยทัศน์

2. ปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยคำนึงการเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ความคุ้มค่าและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง

3. ปรับปรุงระบบการบริหารการเงิน การบัญชีขององค์การ ให้ทันสมัย มีความคล่องตัวในการบริหารจัดการ

4. พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย สามารถใช้เป็นเครื่องมือบริหารและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. 2546 : 29-32)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

ราณี อิศัยกุล (2544 : 47) กล่าวว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า การบริการและการอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

สุภาพร มากแจ้ง (2539 : 9) กล่าวว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจท่องเที่ยวขนาดใหญ่ที่ต้องอาศัยแรงงานและการลงทุนสูง ใช้เทคนิควิชาการเฉพาะ มีการวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) และการตลาด (Marketing) ครอบคลุมธุรกิจหลายประเภท ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยตรงและโดยอ้อม

นิคม จารุม (2544 : 2) กล่าวว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยว หมายถึง เป็นอุตสาหกรรมประเภทหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจหลายประเภทอันได้แก่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

30

1. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจด้านโรงแรมและที่พัก ธุรกิจร้านอาหารและภัตตาคาร และธุรกิจการจัดนำเที่ยว ซึ่งผลผลิตหลักที่นักท่องเที่ยวซื้อโดยตรง ได้แก่ บริการต่างๆ รวมทั้งความสะดวกสบายตลอดการเดินทางท่องเที่ยว

2. ธุรกิจที่เกี่ยวข้องทางอ้อม ได้แก่ การผลิตสินค้าเกษตรกรรมและสินค้าหัตถกรรมต่างๆ เป็นต้น วัตถุดิบที่ใช้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวคือ ความสวยงามตามธรรมชาติ ศิลปกรรม โบราณสถาน ขนบธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน ผลผลิตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวก็คือ บริการที่นักท่องเที่ยวได้รับในรูปแบบต่างๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจและยังมุ่งเน้นในเรื่องของการมีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาพักมากขึ้นมีระยะเวลาการพักค้างคืนในประเทศยาวนานขึ้นและมีการใช้จ่ายในประเทศสูงขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้า การบริการและการอำนวยความสะดวก เพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว ประกอบด้วย ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว และการตลาดการท่องเที่ยวซึ่งทั้ง 3 ระบบจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทางตรงและทางอ้อม

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

ชาลวิทย์ เกษตรศิริ (2540 : 3 – 8) ในพจนานุกรม Webster's Third New International Dictionary ให้ความหมายคำว่า การท่องเที่ยว (Tourism) ไว้ดังนี้

1. การท่องเที่ยว
2. การเดินทางเพื่อความสราญใจ
3. การบริหารงานธุรกิจเกี่ยวกับนักท่องเที่ยว

ฉะนั้นในการเดินทางท่องเที่ยวนั้น ผู้เดินทางอาจจะมีเหตุผลในการเดินทางนั้นแตกต่างกันไป เช่น เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ เดินทางเพื่อรักษาสุขภาพ เดินทางเพื่อเยี่ยมญาติ เดินทางเพื่อการศึกษา เป็นต้น ซึ่งการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยวนั้นเป็นการผ่อนคลายความเครียดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการงานหรือเกิดขึ้น ในชีวิตประจำวันพร้อม ๆ กับการได้รับรู้ สัมผัสกับสิ่งแปลกใหม่ที่แตกต่างไปจากการดำเนินชีวิตอันเป็นปกติของเรา ทำให้เกิดความเพลิดเพลินเป็นการเปิดโลกทัศน์ให้กว้างขึ้น ดังนั้นการท่องเที่ยว จึงเป็นการก่อให้เกิดความรู้ และการติดต่อสื่อสาร ซึ่งความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเข้าใจของคนทั้งโลกเข้าด้วยกัน อันจะนำไปสู่สันติสุขในการอยู่ร่วมกันทั้งปัจจุบันและอนาคต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

31

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

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

เสรี วังสีไพจิตร (2545 : 1) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การท่องเที่ยวมิใช่เฉพาะเพียงการเดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ หรือเพื่อความสนุกสนานบันเทิงเรีงรมย์อย่างมีส่วนร่วมเข้าใจกัน การเดินทางเพื่อการประชุมสัมมนา เพื่อความรู้ เพื่อการศึกษา เพื่อติดต่อธุรกิจ ตลอดจนการเยี่ยมชมเยือนญาติพี่น้อง ก็นับได้ว่าเป็นการท่องเที่ยวทั้งสิ้น

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (2545 : 15) กล่าวว่า การท่องเที่ยว หมายถึง การเดินทางเพื่อผ่อนคลายความเครียด แสวงหาประสบการณ์แปลกใหม่โดยมีเงื่อนไขว่าการเดินทางนั้น เป็นการเดินทางเพียงชั่วคราว ผู้เดินทางจะต้องไม่ถูกบังคับให้เดินทาง

จากแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการท่องเที่ยวดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า การท่องเที่ยวเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเดินทางของนักท่องเที่ยวที่มีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันทั้งที่เป็นการพักผ่อน ประกอบกิจกรรมตามความสนใจ หรือเพื่อประกอบธุรกิจซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน แต่ไม่ได้เป็นการเดินทางเพื่อไปทำงานหรือประกอบอาชีพเป็นหลัก

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ไว้หลากหลาย และมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

บุญจง ขาวสิทธิวิทย์ (2544 : 241) ได้กล่าวถึงการพัฒนาแบบยั่งยืน หมายถึง การพัฒนาที่เพิ่มคุณภาพชีวิตแก่มนุษย์โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม หรือไม่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาในยุคลูกหลานต่อไป

พระธรรมปิฎก (2539 : 60) ได้กล่าวว่า การพัฒนาแบบยั่งยืน หมายถึง นโยบายที่สนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน โดยไม่ต้องทำลายทรัพยากรซึ่งเป็นที่ต้องการในอนาคต

สุภาณี โถทองคำ (2543 : 19) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาแบบยั่งยืน ว่าเป็นขบวนการเปลี่ยนแปลงการใช้ทรัพยากรธรรมชาติ มีแนวทางลงทุนทางการเงิน การพัฒนาเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงด้านสถาบัน ซึ่งสอดคล้องกับปัจจุบันและความต้องการในอนาคตจะต้องขึ้นอยู่กับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

32

ความคิดเห็นทางการเมืองคาดว่าจะออกมาในแนวทางไหน และมีการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุ รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

สุพัตรา กัลป์ดี (2545 : 6) ได้กล่าวถึงการใช้ทรัพยากรแบบยั่งยืน หมายถึง การจัดการทรัพยากร เพื่อให้การผลิตได้ดำเนินต่อไปยังสูงสุด โดยให้สอดคล้องกับการอนุรักษ์ปริมาณทรัพยากรซึ่งต้องฟื้นฟูตนเองตลอดเวลา

นริศรานงนุช (2544 : 14 - 15) ได้กล่าวถึง การพัฒนาแบบยั่งยืน มุ่งเน้นที่ การพัฒนาศักยภาพของคน ซึ่งประกอบด้วย การส่งเสริมให้ประเทศมีโครงสร้างของประชากรที่เหมาะสมและมีการกระจายตัวของประชากรที่สอดคล้องกับศักยภาพและ โอกาสพัฒนาในแต่และพื้นที่ของประเทศ การปรับปรุงกระบวนการเรียนรู้ด้านการพัฒนาจิตใจให้เกิดผลในทางปฏิบัติ การพัฒนาสติปัญญา และทักษะฝีมือแรงงานให้คนไทยทุกคนมีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้นในกระบวนการผลิต และสามารถปรับตัวได้รับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งการพัฒนาสุขภาพและพละนาามัยที่มุ่งเสริมสร้างโอกาสให้ทุกคนมีความสุขพินิตัวหน้า ส่งผลไปถึงการพัฒนาสภาพแวดล้อมของสังคมให้เอื้อต่อการพัฒนาคนประกอบด้วยแนวทางการเสริมสร้างกรรมสิทธิ์และมีอำนาจบริหารจัดการเพื่อแสวงหากำไรให้สมาชิก

จากแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนดังกล่าวข้างต้น พอสรุปได้ว่า การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน เป็นการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งด้านแหล่งท่องเที่ยว การบริการการท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์สูงสุดสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่นและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติให้ใช้ประโยชน์ระยะยาว

3.4 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

แองเกิล, แบลคเวล และพอล (Engle, Blackwell & Paul. 1990 : 3) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาซึ่งการบริโภค และการจับจ่ายให้สอยซึ่งสินค้าและบริการ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก่อนและหลังการ กระทำดังกล่าวด้วย

พีเตอร์ และอลเซม (Peter & Olsem. 1990 : 5) แห่งสมาคมการตลาดของสหรัฐอเมริกา (American = AMA) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภคว่า เป็นการกระทำซึ่งส่งผลต่อกันตลอดเวลาของความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมและเหตุการณ์ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มนุษย์ได้กระทำขึ้น เรื่องของการเปลี่ยนสำหรับการดำเนินชีวิต



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

33

เลาดอนและบิลต้า (Loudon & Bilta. 1998 : 4) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค อาจหมายถึง กระบวนการตัดสินใจและกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้อง เมื่อมีประเมินการได้มา การใช้หรือการจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการ

ชิฟแมนและคานุก (Schiffman & Kanuk. 1991 : 5) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกในการแสวงหาสำหรับการซื้อ การใช้ การประเมินและการจ่ายใช้สอย ซึ่งสินค้าและบริการที่เขาคาดหวังจะทำให้ความต้องการของเขาได้รับความพอใจ

เนลเตอร์ (Nalters. 1987 : 8) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การตัดสินใจทั้งหลาย และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องเฉพาะกับการซื้อและการใช้สินค้าเศรษฐกิจและบริการ (ผลิตภัณฑ์) เท่านั้น ซึ่งพฤติกรรมผู้บริโภคมีลักษณะการมองพฤติกรรมมนุษย์ที่แคบกว่าคือ จะพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับตลาด เท่านั้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการซื้อ และการใช้สินค้าและบริการ (ผลิตภัณฑ์) โดยผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนที่บุคคลต้องมีการตัดสินใจทั้งก่อนและ หลังการกระทำต่างๆ

3.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด” (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539 : 19) และได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ซึ่งพอจะประมวลได้ดังนี้

กู๊ด (Good. 1973 : 13) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง สภาพหรือระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อคุณภาพและสภาพของงานนั้น

วรูม (Vroom. 1965 : 6) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

มิลเลท (Millet. 1965 : 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory services) คือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ โดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้คือ

1. ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของการรับบริการ (Ample service)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

34

2. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างเสมอภาค และเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการ
3. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างต่อเนื่อง (Continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงัก หรือติดขัดในการให้บริการนั้น
4. ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้นๆ
5. ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้นๆ

โวลแมน (Wolman. 1973 : 333) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) และ แรงจูงใจ (motivation)

แอปเปิ้ลไวท์ (Applewhite. 1965 : 6) กล่าวว่า การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในยุคต้นๆ นักวิชาการทั้งหลายได้พยายามให้ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ นำไปศึกษาความสัมพันธ์ที่มีต่อผลิตผล (Productivity) ปัจจัยหลักของความพึงพอใจ ประกอบด้วยทัศนคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การ การบริการและผลประโยชน์ที่ได้รับ ตลอดจนทัศนคติที่มีต่อการให้คำปรึกษาแนะนำ และได้กล่าวสรุปความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึงความสุข ความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน ความสุขที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจเกี่ยวกับรายได้

นูการ์เทน และคณะ (Neugarten et al. 1961 : 15) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในชีวิตว่าหมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุข ความรู้สึกภูมิใจในตัวเอง ความรู้สึกว่าคุณค่า ความรู้สึกพอใจในตนเอง ความรู้สึกยอมรับได้ทั้งความสำเร็จและความล้มเหลวของชีวิตที่ผ่านมา มีทัศนคติที่ดีต่อตนเองมองชีวิตตนเอง ผู้อื่น สังคมและโลกในแง่ดี ความพึงพอใจในการดำเนินชีวิต เป็นเครื่องหมายของการมีสุขภาพจิตที่ดี รวมทั้งการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยหลายชิ้นที่กล่าวว่าคุณภาพชีวิตถูกกำหนดหรือวัดด้วยระดับความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งคำนี้เป็นคำที่มีความหมายลึกซึ้งและซับซ้อน

ชริณี เดชจินดา (2530 : 45) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่ เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

35

ต้องการ เมื่อเป็นดังนี้ความพึงพอใจจึงบังเกิดขึ้นกับบุคคลนั้น และความพึงพอใจนี้สามารถวัดหรือแสดงให้เห็นได้ โดยทำเป็นระดับตัวเลขของการวัด

พวงรัตน์ เกสรแพทย์ (2537 : 47) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือทัศนคติ เป็นความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538 : 14) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในเชิงการประเมินค่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

วัฒนา เพชรวงษ์ (2542 : 19) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับความนิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2543 : 48) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) คือความรู้สึกพึงพอใจหรือความผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการปฏิบัติงานกับความหมายของเขา จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญคือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวัง ถ้าการปฏิบัติงานไม่ถึงความคาดหวังลูกค้าจะไม่พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานเท่ากับความคาดหวังลูกค้าก็พอใจ ถ้าการปฏิบัติงานสูงเกินความคาดหวัง ลูกค้าก็จะพอใจหรือปิติยินดี

ขวัญหทัย กัณเฑาะโรจน์ (2544 : 81) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกหรือการให้ความรู้สึก ในทางบวกและในทางลบของมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติ และเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งที่เข้าไปมีส่วนร่วมทั้งจากสิ่งเร้า สิ่งจูงใจ หรือสิ่งตอบแทน ที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการจริง ทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึก ทัศนคติทางบวกมากกว่าทางลบ หรือกล่าวได้ว่าทัศนคติบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น ทัศนคติลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั้น

ชนากร วิชัยกุล (2545 : 75) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบและสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ทรัพยากรและสิ่งเร้า โดยเมื่อมีความรู้สึกทางบวกเพิ่มมากขึ้นเท่าใดก็จะยังมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นมาด้วย และความพึงพอใจจะเกิดขึ้นมากที่สุดก็ต่อเมื่อมีการจัดสรรหรือจัดการทรัพยากรให้เหมาะสมถูกต้อง และไม่เกิดปัญหาทางด้านสภาพแวดล้อม

อุทัยวรรณ สุขใจ (2545 : 41) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

36

ให้แก่บุคคลนั้นได้โดยความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ

บุญฤทธิ์ พุทธิไพศาล (2548 : 25) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความคาดหวังในสิ่งทีบุคคลนั้นต้องการและจะแสดงความรู้สึกต่างๆ ในทางด้านบวกมากกว่าในทางด้านลบ เมื่อบุคคลนั้นได้สิ่งตอบแทนที่ต้องการตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่างๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนั้นยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

มาโนช การพนักงาน (2548 : 29) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกเพื่อตอบสนองสิ่งเร้า ทั้งภายในและภายนอก ร่างกาย ทั้งในด้านบวกและลบขึ้นอยู่กับตอบสนองความต้องการและทัศนคติของแต่ละบุคคล

ดังนั้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกในทางบวกที่มีต่อเรื่องหนึ่ง ซึ่งแต่ละบุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึกมากน้อยแตกต่างกันไปตาม ทัศนคติ ประสบการณ์ ความชอบ รสนิยม ของแต่ละบุคคล

วอลเลสไตน์ (Wallestein. 1971 : 25 – 26) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ ไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อได้รับผลความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End – state in felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

เกรชและครุทฟิลด์ (Krech & Crutfield. 1962 : 77) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

ทิฟฟิน และแมคคอร์มิก (Tiffin & McCormic. 1995 : 349) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด ผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

วิมลสิทธิ์ หรยงกูร (2526 : 74) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับระบบ โลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของ บุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกันเช่น ความรู้สึก ดี – เลว พอใจ สนใจ – ไม่สนใจ เป็นต้น

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540 : 98) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนที่หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ป็องส์คัตต์ ทองเนื้อแข็ง (2544 : 7) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เป็นความสุขสบายที่เกิดขึ้นจากเข้าร่วม ได้รู้ได้เห็นในกิจกรรมนั้นๆ

มอร์ส (Morse. 1955 : 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การที่มนุษย์สามารถสนองความต้องการได้โดยลดความตึงเครียดลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

วอลแมน (Wolman. 1973 : 27) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ตามความต้องการ หรือตามแรงจูงใจ

จากความหมายความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือความรู้สึกชอบ ไม่ชอบ สนใจ ไม่สนใจ ในสิ่งที่ได้สัมผัสหรือพบเห็น และได้แสดงออกถึงความรู้สึกดังกล่าวออกด้วย ท่าทาง และคำพูดต่างๆ ซึ่งเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

3.6 ทฤษฎีพฤติกรรมผู้บริโภค

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค ได้มีผู้ให้ความหมายหรือแนวคิดไว้หลากหลายและมีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler. 1997 : 190) กล่าวว่า สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค แบ่งออกเป็น 4 ปัจจัยทางวัฒนธรรม (Cultural factors) ปัจจัยทางสังคม (Social factors) ปัจจัยส่วนบุคคล (Personal factors) ปัจจัยทางจิตวิทยา (Psychological factors)

พฤติกรรมผู้บริโภคเกิดขึ้นเมื่อมีขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจซื้อได้แก่ บทบาทการซื้อ (Buying roles) พฤติกรรมการซื้อ (Buying behavior) และขั้นตอนการตัดสินใจซื้อ (Stages of the buying decision) และมีผู้บริโภคที่เข้ามามีบทบาทในกระบวนการตัดสินใจ 5 บทบาท คือ ผู้ริเริ่ม (Initiator) เป็นผู้เสนอแนะความคิดเกี่ยวกับการซื้อสินค้าและบริการเป็นคนแรก ผู้มีอิทธิพล (Influencer) เป็นผู้ที่มีความคิดเห็นหรือคำแนะนำของเขา มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อ ผู้ตัดสินใจ (Decider) เป็นผู้ตัดสินใจซื้อเป็นส่วนประกอบในการตัดสินใจว่าจะซื้อหรือไม่ จะซื้ออย่างไร และซื้อที่ไหน ผู้ซื้อ (Buyer) เป็นผู้ทำหน้าที่ซื้อเอง และผู้ใช้ (User) เป็นผู้บริโภคหรือผู้ใช้สินค้าและบริการ

รูปแบบการจำลองขั้นตอนการเกิดพฤติกรรมของผู้บริโภค เมื่อมีสิ่ง (ผลิตภัณฑ์) มากระตุ้นผู้บริโภคซึ่งจะโยงการรับรู้ไปถึงขนาดของผลิตภัณฑ์ได้กับการโดยผ่านปัจจัยต่างๆ

3.7 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) มาสโลว์ แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

1. ขั้นความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานแรก ความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ ที่



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

38

อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อนและความต้องการทางเพศ เป็นต้น ในกรณีที่มนุษย์ขาดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวแล้ว การตอบสนองความต้องการจะเป็นเหตุหนึ่งที่จะจูงใจมนุษย์ได้ มนุษย์จะมีความต้องการในลำดับต่อไปก็ต่อเมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว

2. ความต้องการความมั่นคงหรือปลอดภัย (Security or Safety needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไป คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่างๆ เช่น ประารถจะได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายต่างๆ ที่มีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ หรือ อาชญากรรม เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายถึง ความต้องการมีความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีบำเหน็จบำนาญอีกด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social needs) ภายหลังจากที่ความต้องการในสองขั้นแรกได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางสังคม เช่น ความต้องการจะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากจะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ตลอดจนการได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ ความภาคภูมิใจ สถานภาพและความเชื่อมั่นในตนเองตลอดทั้งการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากจะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (Self-Actualization needs) ภายหลังจากที่ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งสี่ขั้นอย่างครบถ้วนแล้วมนุษย์จะมีความต้องการในระดับสูงสุด คือ ต้องการที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ แต่เป็นสิ่งที่ยากที่จะแสวงหาได้ ความต้องการชนิดนี้มีลักษณะกว้างขวางมากและแตกต่างกันไปในคนแต่ละคน



ภาพประกอบ 5 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา : สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2538 : 90

3.8 ทฤษฎีเกี่ยวกับการท่องเที่ยว

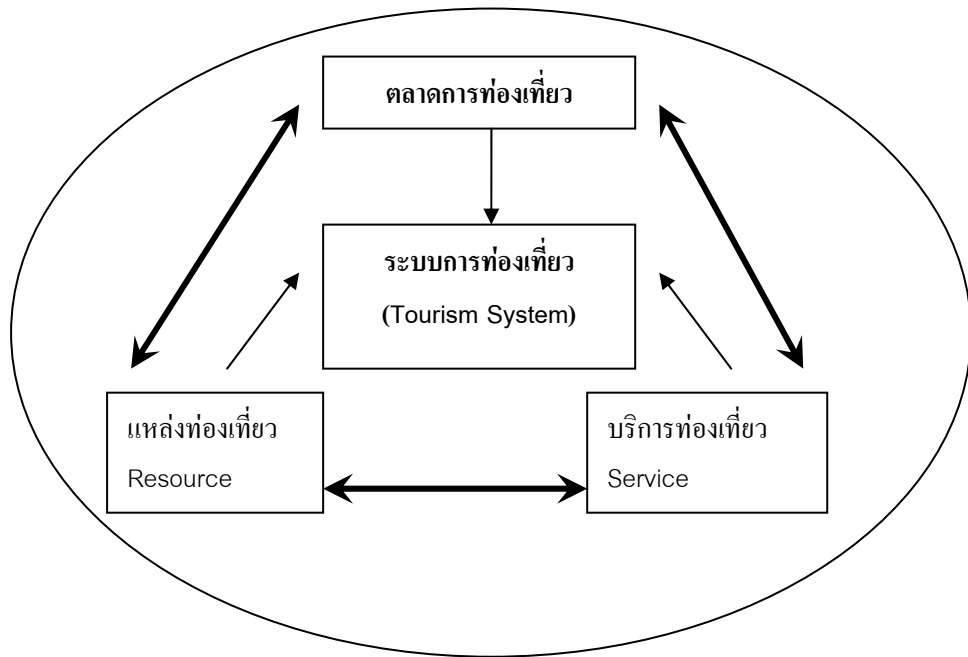
จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ได้แก่ทฤษฎีการท่องเที่ยว ดังนี้

สมบัติ กาญจนกิจ (2544 : 87 – 88) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบการท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวเป็นกระบวนการทางสังคมและเศรษฐกิจที่มีองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน คือ ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว บริการการท่องเที่ยว และตลาดการท่องเที่ยว แต่ละองค์ประกอบย่อย ที่มีความสัมพันธ์กันเป็นเหตุและผลซึ่งกันและกัน ความแตกต่างของแต่ละรูปแบบการท่องเที่ยว จึงอยู่ที่ความแตกต่างในองค์ประกอบย่อยและความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นนั่นเอง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ความสัมพันธ์ระหว่างระบบย่อยทั้ง 3 เกิดขึ้นเมื่อนักท่องเที่ยวได้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรการท่องเที่ยวเพื่อนันทนาการหรือทัศนศึกษา ซึ่งอาจเป็นการใช้ประโยชน์โดยตรงและการบริการที่เกี่ยวข้อง โดยปกติทรัพยากรท่องเที่ยวเป็นทรัพยากรที่ใช้ไม่มีวันหมด เพราะรูปแบบการใช้มักเป็นการสัมผัสแต่ภายนอกโดยไม่มีการเคลื่อนย้ายทรัพยากรใดๆ หรืออาจมีการชดเชยได้ อยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม การท่องเที่ยวที่เป็นจริงนั้นการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรมักมีการแปรรูปทรัพยากรและอาจไม่คำนึงถึงการสูญเสีย หรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบย่อยต่างๆ รวมทั้งผลต่อสิ่งแวดล้อมอื่นๆ ในทางกลับกันสิ่งแวดล้อมที่เป็นระบบอื่นๆ เช่น ระบบชุมชน ระบบอุตสาหกรรม ฯลฯ อาจมีผลกระทบมาสู่ระบบท่องเที่ยวด้วย ดังนั้น การท่องเที่ยวที่ขาดระบบการจัดการที่ดีเข้ามาเกี่ยวข้องจึงเป็นการท่องเที่ยวที่ไม่ประสบความสำเร็จได้เลย นอกจากองค์ประกอบภายในระบบแล้ว การท่องเที่ยวยังมีสิ่งแวดล้อมสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอีกหลายประการ เช่น สภาพกายภาพและระบบนิเวศสิ่งแวดล้อม โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ และการลงทุนสังคมและวัฒนธรรมองค์กรและกฎหมาย เป็นต้น ดังแสดงในภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 ระบบการท่องเที่ยว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

41

1. แหล่งท่องเที่ยว เป็นทรัพยากรที่สำคัญ จัดเป็นอุปทานการท่องเที่ยว (Tourism supply) ซึ่งได้จัดหมวดหมู่ของแหล่งท่องเที่ยวเป็น 5 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม แหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงออกถึงประเพณีต่างๆ (Traditional attractions) แหล่งท่องเที่ยวซึ่งแสดงถึงความงดงามในรูปแบบต่างๆ ของภูมิประเทศ แหล่งท่องเที่ยวประเภทที่ให้ความบันเทิง แหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีลักษณะเฉพาะตัว สำหรับประเทศไทยนั้น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย โดยบริษัทหรือหน่วยงานที่ปรึกษาต่างๆ แบ่งแหล่งท่องเที่ยวออกเป็น 3 ประเภท คือ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวประวัติศาสตร์โบราณคดี และแหล่งท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรม ส่วนแหล่งท่องเที่ยวที่ให้ความบันเทิงนั้น จัดเป็นส่วนหนึ่งในสถานบริการนักท่องเที่ยว

2. บริการการท่องเที่ยวเป็นบริการที่รองรับการท่องเที่ยวเป็นอุปทานประเภทหนึ่ง ซึ่งไม่ได้เป็นจุดหมายปลายทางหลักของนักท่องเที่ยว แต่เป็นบริการที่รองรับให้เกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงแก่นักท่องเที่ยวในบางโอกาสเป็นตัวดึงดูดใจได้เช่นกัน บริการการท่องเที่ยวที่สำคัญ ได้แก่ ที่พัก อาหาร แหล่งจำหน่ายสินค้า แหล่งบันเทิง แหล่งกิจกรรม และบริการอื่นๆ ทั้งนี้รวมถึงโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ

3. ตลาดการท่องเที่ยวเป็นการแสดงออกของอุปสงค์ (Tourism demand) ซึ่งมีความปรารถนาในการท่องเที่ยวจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งเพื่อเข้าร่วมในกิจกรรมพักผ่อนหย่อนใจและเพื่อกิจกรรมอื่นๆ (ปรกติดตลาดการท่องเที่ยวจะเน้นที่นักท่องเที่ยว) ซึ่งในกระบวนการจัดการได้หมายรวมถึงส่งเสริมและพัฒนาการขาย และการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวด้วย

สุดาพร ชูติธรานนท์ (2542 : 39) กล่าวว่า วัตถุประสงค์ของการเดินทางท่องเที่ยวว่ามีหลายประการได้แก่

1. เดินทางเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ
2. เดินทางเพื่อร่วมการประชุมสัมมนา
3. เดินทางเพื่อศึกษาหาความรู้
4. เดินทางเพื่อการศึกษา
5. เดินทางเพื่อการติดต่อธุรกิจ
6. เดินทางเพื่อการเยี่ยมเยือนญาติพี่น้อง
7. เดินทางเพื่อการประกอบศาสนากิจ
8. เดินทางเพื่อทัศนศึกษา
9. เดินทางเพื่อสุขภาพ หรือการพักผ่อน

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : 32) กล่าวว่า ความสำคัญของการท่องเที่ยวนี้สามารถสรุปจำแนกไว้ได้ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

42

1. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อเศรษฐกิจของประเทศ

1.1 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศ เข้าประเทศเป็นจำนวนมาก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 เป็นต้นมา การท่องเที่ยวสามารถทำรายได้ในรูปของเงินตราต่างประเทศมากเป็นอันดับ 1 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากสินค้าออกอื่นๆ นอกจากนี้รายรับสุทธิในรูปของเงินตราต่างประเทศ จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ยังมีส่วนช่วยให้ดุลการชำระเงินของประเทศเกินดุลอีกด้วย

1.2 รายได้จากการท่องเที่ยวจะมีผลกระทบทวีคูณในการสร้างรายได้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้ผลผลิตส่วนรวมของประเทศมีค่าทวีกว่า 3 เท่าตัว

1.3 การท่องเที่ยวเป็นช่องทางยกระดับมาตรฐานการครองชีพให้สูงขึ้น เพราะใช้แต่ในด้านการแลกเปลี่ยนระหว่างประเทศเท่านั้น ยังทำให้บทบาทของเศรษฐกิจ ซึ่งถือเป็นปัจจัยของการมรรรายได้เพิ่มขึ้นด้วยและทำให้อาชีพใหม่ๆ เกิดขึ้นซึ่งการซื้อบริการของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศถือได้ว่าเป็นการส่งสินค้าออก เพราะเป็นการซื้อด้วยเงินตราต่างประเทศ การผลิตสินค้าหรือบริการต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวซื้อก็ต้องมีการลงทุนซึ่งผลประโยชน์จะตกอยู่ภายในประเทศ และช่วยให้เกิดงานอาชีพอีกหลากหลายแขนง เกิดการหมุนเวียนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ ทางด้านสังคม การท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อน คลายความตึงเครียด พร้อมทั้งการได้รับรู้ความเข้าใจในวัฒนธรรมที่ผิดแผกแตกต่างออกไป

1.4 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการหมุนเวียน และการกระจายรายได้ไปสู่ภูมิภาค เมื่อเกิดการเดินทางท่องเที่ยวเข้าไปถึงแหล่งท่องเที่ยวในชนบท การพัฒนาความเจริญก็จะไปถึงภูมินาณั้นๆ ก่อให้เกิดการสร้างสรรคสิ่งใหม่ๆ ในท้องถิ่น เช่น โรงแรม ภัตตาคาร ร้านอาหาร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีผู้ลงทุนในหลายๆ รูปแบบทำให้เกิดการสร้างงานสร้างอาชีพอย่างกว้างขวางเป็นการสร้างรายได้สู่ประชาชนอย่างแท้จริง

1.5 การท่องเที่ยว มีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดการผลิต และนำเอาทรัพยากรของประเทศ โดยเฉพาะของท้องถิ่นมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในอัตราที่สูง ในรูปของการผลิตสินค้าพื้นเมืองและสินค้าที่ระลึกตลอดจนการบริการในท้องถิ่นนั้น

1.6 การท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ไม่สิ้นเปลืองวัตถุดิบ ผลผลิตขายได้ตลอดเวลาสุดแล้วแต่ความเหมาะสมและความสามารถของผู้ขาย

1.7 การท่องเที่ยวช่วยกระตุ้นให้เกิดการผลิต เป็นวงจรหมุนเวียนภายในประเทศทำให้เกิดการสร้างอาชีพของประชาชนทั้งทางตรงและทางอ้อมอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจัดว่าเป็นแหล่งจ้างงานที่ใหญ่ที่สุด เนื่องจากเกี่ยวข้องกับสัมพันธกันหลายๆ อาชีพ เป็นต้นว่า อาชีพเกี่ยวกับการขนส่งอาชีพให้บริการด้านที่พัก อาชีพจัดการสิ่งดึงดูดการท่องเที่ยว อาชีพผลิตของที่ระลึกและ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

43

อาชีพเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลทางการท่องเที่ยว เป็นต้น เป็นการลดการว่างงานลง ประชากรมีรายได้เพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลได้รับรายได้ในรูปของภาษีอากรประเภทต่างๆ

2. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อสังคม

2.1 การท่องเที่ยวมีส่วนในการส่งเสริมความสัมพันธ์ของมนุษยชาติ ก่อให้เกิดสันติภาพความเป็นมิตรไมตรี และความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน

2.2 การท่องเที่ยวในปัจจุบันเป็นอุปกรณ์ทางการศึกษาและเป็นการส่งเสริมสุขภาพจิต

2.3 การท่องเที่ยวมีบทบาทในการพัฒนา สร้างสรรค์ความเจริญทางสังคมให้เกิดแก่ท้องถิ่นทำให้มีการก่อสร้างสิ่งใหม่ๆ มีการลงทุนทางด้านการผลิตเพื่อรองรับการบริการแก่ผู้มาเยือนท้องถิ่นทำให้ประชาชนมีรายได้จากการมีงานทำจึงทำให้อยู่ดีกินดีมีความสุขโดยทั่วกัน

2.4 การท่องเที่ยวก่อให้เกิดการอนุรักษ์ฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ความสำนึกและตระหนักในคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมตลอดจนการรักษาเอกลักษณ์ของชาติก่อให้เกิดความรู้สึกรักหวงแหนและรักแผ่นดินที่อยู่อาศัยของตน

2.5 การท่องเที่ยวช่วยขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างเมืองกับชนบท ช่วยขจัดปัญหาที่หลังไหลและเคลื่อนย้ายเข้ามาหางานทำหรือเสี่ยงโชคในเมืองของประชาชนในชนบท

2.6 การท่องเที่ยวช่วยให้ประชาชนในชนบทรู้จักใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์รู้จักใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นมาผลิตและประดิษฐ์สิ่งของเครื่องใช้ในรูปของสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึกไว้สำหรับขายผู้มาเยือนเป็นการหารายได้มาจุนเจือครอบครัวเพิ่มขึ้น

3. ความสำคัญของการท่องเที่ยวต่อการเมือง

3.1 การเดินทางท่องเที่ยวก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความมั่นคง ปลอดภัย เพราะการที่นักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปเยือนที่ใด ที่นั้นจะต้องมีความปลอดภัยเพียงพอ

3.2 การท่องเที่ยวเป็นวิถีทางที่มนุษย์ต่างสังคมจะได้พบปะ รู้จัก ทำความเข้าใจกัน การเดินทางไปมาหาสู่ภายในประเทศทำให้รู้จัก ค้นเคย รู้จักปัญหา พึงพาอาศัยกันเป็นการสร้างความรักความสามัคคี สมานฉันท์ของคนในชาติ ในทำนองเดียวกัน การเดินทางท่องเที่ยวระหว่างประเทศจะเป็นการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม เสริมสร้างความเข้าใจอันดีนำไปสู่ความเป็นเพื่อนร่วมโลกที่จะช่วยสร้างสรรค์สัมพันธ์ ไมตรีและความสงบสันติสุขในโลก การท่องเที่ยว มีความสำคัญต่อประเทศในทุกๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นต่อบุคคล เศรษฐกิจ และประเทศ ซึ่งการท่องเที่ยวจะเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ประเทศพัฒนาก้าวหน้าต่อไป

ฉลองศรี พิมลสมพงษ์ (2531 : 88 – 90) กล่าวว่า เหตุผลของการเดินทางท่องเที่ยวของแต่ละบุคคล มีความแตกต่างกันในหลายๆ ประการ สรุปได้ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

44

1. เงินหรือค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นสิ่งแรกๆที่ผู้เดินทางท่องเที่ยวจะต้องคิดทันที เพราะการเดินทางท่องเที่ยวไม่ว่าจะใกล้หรือไกลจำเป็นต้องมีเงิน หรืองบประมาณเพื่อใช้จ่ายในด้านต่างๆ เช่น ค่าพาหนะ ค่าที่พัก ค่าอาหาร ค่าบริการสำหรับสิ่งอำนวยความสะดวกและการใช้จ่ายซื้อของ เป็นต้น

2. เวลาเป็นสิ่งที่มีความหมายสำคัญสำหรับผู้เดินทางท่องเที่ยว เพราะแต่ละบุคคลย่อมอยู่ในสภาพการประกอบอาชีพที่แตกต่างกัน บางคนอาจใช้เวลาวันหยุดสุดสัปดาห์ เพื่อการท่องเที่ยวแต่บางคนอาจจะต้องรอถึงปิดภาคเรียน หรือบางคนอาจใช้เวลาหลังช่วงชีวิตการทำงานเพื่อการท่องเที่ยว เป็นต้น

3. ความตั้งใจที่จะไปปัจจัยข้อนี้เกิดจากเหตุผล และความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวอย่างแท้จริง การมีเงิน และมีเวลา คงไม่สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวได้ถ้าไม่ตั้งใจที่จะไป นักท่องเที่ยวอาจถูกกระตุ้นจากสิ่งต่างๆ เช่น ความต้องการที่จะเดินทางท่องเที่ยว การเก็บรวบรวมข้อมูล การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เห็นคุณค่าของการท่องเที่ยว ปัจจัยทางสังคม เศรษฐกิจ เสถียรภาพทางการเมือง ฤดูกาล สิ่งอำนวยความสะดวก ความปลอดภัย และภาพจน์ทางการท่องเที่ยว เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ความตั้งใจที่จะเดินทางท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงได้อยู่ตลอดเวลา

วรรณ วลัยวานิช (2539 : 17) กล่าวว่าได้อ่านนักวิชาการทางการท่องเที่ยวแบ่งประเภทการท่องเที่ยว ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. การท่องเที่ยวในประเทศ เป็นการท่องเที่ยวไปตามสถานที่ต่างๆ ภายในประเทศ การท่องเที่ยวลักษณะนี้ จะต้องมีสิ่งจูงใจหลายอย่าง เช่น ความสวยงามของภูมิประเทศ ความสะดวกสบายในการเดินทาง ความปลอดภัย การโฆษณา หรือสิ่ง จูงใจ โดยเฉพาะของสถานที่นั้น เช่น หลักฐานทางประวัติศาสตร์ หรือศิลปวัฒนธรรมประจำท้องถิ่น เป็นต้น

2. การท่องเที่ยวต่างประเทศ เป็นการท่องเที่ยว ไปยังสถานที่ ที่ต่างไปจากประเทศของตน และต้องผ่านขบวนการระหว่างประเทศหลายอย่าง เช่น สุลกักร ดำเนตรวคนเข้าเมือง เป็นต้น ใช้ภาษาต่างประเทศ และอาจจะต้องมีมัคคุเทศก์เป็นผู้นำ

อารณีย์ วิวัฒนาภรณ์ (2546 : 15) กล่าวถึงประเภทของการท่องเที่ยว ดังนี้ การท่องเที่ยวขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการไปเที่ยวอีกด้วย ตัวอย่างเช่น การไปเที่ยวในระหว่างวันหยุดอาจจะเป็นการไปตากอากาศ ชมสภาพบ้านเมืองหรือไปดูในชนบท รวมถึงการไปเยี่ยมชมเพื่อนฝูง เป็นต้น จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว อาจแบ่งลักษณะของการท่องเที่ยว ออกได้เป็น 6 ลักษณะ ดังนี้

1. การท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนานและความบันเทิง เป็นการท่องเที่ยวเพื่อเปลี่ยนบรรยากาศ เพื่อชมทิวทัศน์ วัฒนธรรม ประเพณี ชีวิต ความเป็นอยู่ของท้องถิ่นต่างๆ หรือท่องเที่ยวไปตามสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลิน เพื่อเปลี่ยนสถานที่พักผ่อน เป็น



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

45

ต้น การท่องเที่ยวแบบนี้นี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น รสนิยม ฐานะทางเศรษฐกิจของนักท่องเที่ยว และสิ่งดึงดูดความสนใจของสถานที่แต่ละแห่ง

2. การท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน เป็นการใช้เวลาว่างเพื่อพักผ่อนร่างกายและสมอง อาจรวมถึงการพักผ่อนหลังการเจ็บป่วย โดยจะใช้เวลาพักผ่อนให้นานที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

3. การท่องเที่ยวเพื่อการกีฬา ส่วนมากจะมีสองประการ คือ การไปชมการแข่งขันและการไปท่องเที่ยวและการแข่งขันกีฬา เช่นการไปแข่งขันเทนนิส อีทีพี ทัวร์ เป็นต้น

4. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา วัฒนธรรมเป็นการท่องเที่ยวเพื่อการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เช่น การศึกษาชีวิตความเป็นอยู่ ทั้งในแง่ มนุษย์วิทยา และสังคมวิทยา เช่น ชมโบราณสถาน ศิลปะ หรือการแสดงต่าง

5. การท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจ การประชุม และสัมมนา และสัมมนา ซึ่งผู้ที่เป็นไปเพื่อธุรกิจหรือสัมมนามักจะแบ่งเวลาส่วนหนึ่งให้กับการท่องเที่ยว เช่น การสัมมนาเชิงปฏิบัติการนอกสถานที่ เป็นต้น

6. การท่องเที่ยวเพื่อการศึกษา เป็นการไปศึกษาดูงาน หรือวิจัย หรือว่าการแลกเปลี่ยนอาจารย์ นักศึกษา ระหว่างมหาวิทยาลัย และจะอยู่ในประเทศนั้น เป็นเวลานานนับเดือน

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

1. นักท่องเที่ยว ถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดของการท่องเที่ยว ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ลักษณะการนักท่องเที่ยว การกระจายของนักท่องเที่ยว กิจกรรมต่างๆ ของนักท่องเที่ยว และทัศนคติของนักท่องเที่ยว

2. สินค้าท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยว เป็นสินค้าที่มีลักษณะพิเศษ คือ สินค้าที่รวบรวมเอาสินค้าและบริการ หลายประการทั้งที่เป็นรูปธรรมไว้ด้วยกัน เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม ประเพณี อุตสาหกรรม และสาธารณูปโภค สินค้าเหล่านี้มีคุณสมบัติที่แตกต่างกัน ซึ่งสินค้าทางการท่องเที่ยวจะต้องเป็นสินค้าที่นักท่องเที่ยวซื้อ (ไปเที่ยว) และเกิดความประทับใจ เพราะมีสิ่งที่มีคุณค่าด้านต่างๆ หลายอย่างเช่น คุณค่าทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชนในประเทศนั้นๆ ทิวทัศน์ หรือทัศนียภาพ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจความประทับใจจากลมฟ้าอากาศ เป็นต้น

3. การคมนาคมขนส่ง การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว หรือสถานที่ท่องเที่ยว นับเป็นปัจจัยสำคัญทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจ และธุรกิจท่องเที่ยวสามารถดำเนินต่อไปได้ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงสิ่งต่างๆ เช่น รูปแบบของการคมนาคมขนส่ง การคมนาคมขนส่งสู่แหล่งท่องเที่ยว การ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

46

คมนาคมขนส่งในแหล่งท่องเที่ยว แบบแผนการเดินทางของนักท่องเที่ยว บริเวณหรือสถานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวก รูปแบบ หรือปัญหาหารจราจร เป็นต้น

4. ข้อมูลข่าวสารและการบริการ เป็นเอกสารเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น เช่น หนังสือแนะนำเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว เพื่อชักจูงให้นักท่องเที่ยวในประเทศมากขึ้น

5. ความปลอดภัย และอำนวยความสะดวกในด้านการเข้าเมือง ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุด เพราะจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจตั้งแต่ก้าวแรกที่ได้เดินทางเข้าสู่ประเทศ โดยให้ความสะดวกในเรื่องต่างๆ 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. การสนับสนุนอื่นๆ เป็นการเพิ่มความความสะดวกสบายให้นักท่องเที่ยว เช่น การเงินและการธนาคารระเบียบต่างๆ สถานที่ศึกษา แหล่งค้นคว้าด้านต่างๆ ความร่วมระหว่างประเทศ ตลอดจนความสุภาพอ่อน โยนและมีไมตรีจิตต่อกัน

วรรณ วลัยวานิช (2539 : 19 - 23) กล่าวว่า เนื่องจากพื้นที่โลกมีสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติที่แตกต่างกันจึงก่อให้เกิดลักษณะของภูมิทัศน์ทางธรรมชาติและลักษณะทางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันประกอบกับโดยทั่วไปมนุษย์ต้องการเดินทางท่องเที่ยวไปยังบริเวณต่างๆ ที่มีสภาพแวดล้อมที่แปลก และแตกต่างกันไปจากถิ่นที่อยู่ของตนดังนั้นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยว ซึ่งปัจจัยส่งเสริมการท่องเที่ยวมีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ ประกอบด้วย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

47

1.1 ลักษณะภูมิประเทศ เป็นลักษณะที่ปรากฏอยู่ตามส่วนต่างๆ ของโลก มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่ตลอดเวลา เช่น ภูเขา น้ำตก และถ้ำ เป็นต้น

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ เป็นสภาพภูมิอากาศที่แตกต่างกันไปในแต่ละภูมิภาค เช่น ในประเทศไทยมี 3 ฤดู ในขณะที่ประเทศในแถบตะวันออก มี 4 ฤดู

2. ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ประกอบด้วย

2.1 ปัจจัยทางด้านประวัติศาสตร์ หมายถึง บริเวณที่เป็นแหล่งอารยธรรมมาตั้งแต่โบราณ มักจะมีหลักฐานทางด้านประวัติศาสตร์ เช่น เมืองเก่าสุโขทัย เป็นต้น

2.2 ขนบธรรมเนียมประเพณี และศิลปวัฒนธรรม หมายถึง ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นของชุมชนนั้นๆ เช่น การตัดบวบดอกไม้ของชาวสระบุรี

2.3 การประกอบอาชีพของประชาชนในท้องถิ่น

2.4 การคมนาคม

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 งานวิจัยในประเทศ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและค้นคว้าจากผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ปiongศักดิ์ ทองเนื้อแข็ง (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการเที่ยวชมบ้านควายไทย ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจต่อการเที่ยวชมบ้านควายไทยทุกปัจจัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนความพึงพอใจระดับน้อยคือ อัตราค่าบริการต่างๆในบ้านควายไทย และที่พึงพอใจน้อยที่สุด คือ กิจกรรมส่งเสริมการขาย ดังนั้นการจะให้นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศมีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกปัจจัย ผู้ศึกษาเสนอแนะให้บ้านควายไทยสร้างมาตรฐานการให้บริการ ประเมินผล และติดตามผลการดำเนินงานของพนักงานเป็นระยะๆเพื่อรักษามาตรฐานการบริการให้ต่อเนื่องและยั่งยืนต่อไป

นริศรา นงนุช (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการสื่อสารในการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนมอญ เกาะเกร็ด พบว่ารูปแบบการสื่อสารปรากฏขึ้นในการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนมอญ เกาะเกร็ด ประกอบด้วย 4 รูปแบบ คือ 1) การสื่อสารสองทางที่ไม่เป็นทางการ 2) การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการและมีปฏิริยาโต้ตอบมาก 3) การสื่อสารสองทางที่เป็นทางการแต่มีปฏิริยาโต้ตอบน้อย และ 4) การสื่อสารทางเดียวที่ไม่เป็นทางการ ในส่วนของผู้นำชุมชนที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมอญ เกาะเกร็ด นั้นประกอบด้วย ผู้นำที่เป็นทางการ ได้แก่ นายอำเภอ ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิก อบต. หน่วยงานภายนอก และผู้นำที่ไม่เป็นทางการ ได้แก่ เจ้าอาวาส ผู้อาวุโส เจ้าของกิจการเรือข้ามฟาก โดยกลุ่มผู้นำเหล่านี้ต่างมีบทบาทร่วมกันใน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

48

การจัดการการท่องเที่ยวของชุมชนมอญ เกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี นับตั้งแต่การก่อตั้ง การดำเนินการประสานงานเพื่อจัดการการท่องเที่ยว รวมไปถึง การกำหนดแผนการจัดการ และกฎระเบียบ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดูแล และบริการนักท่องเที่ยว รวมทั้งการแก้ไขปัญหา

อรพิน บุญเยี่ยม (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้ามาเที่ยวในวัดพระศรีสรรเพชญ์ พบว่า 1) สาเหตุที่เดินทางมาเที่ยวส่วนใหญ่สนใจในประวัติศาสตร์ของวัดพระศรีสรรเพชญ์ เดินทางมาเที่ยวชมวัดพระศรีสรรเพชญ์มาโดยรถยนต์ส่วนตัว เดินทางมาเที่ยวชม วัดพระศรีสรรเพชญ์ครั้งแรก รู้จักวัดพระศรีสรรเพชญ์ส่วนใหญ่ รู้จักจากเพื่อนแนะนำ การเดินทางมายังวัดพระศรีสรรเพชญ์สะดวกสบาย การเดินทางมาท่องเที่ยวครั้งนี้ใช้จ่ายงบประมาณไม่เกิน 500 บาท การใช้จ่ายในการท่องเที่ยวครั้งนี้ได้มุ่งเน้นใช้จ่ายค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด สถานที่ท่องเที่ยวควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขส่วนใหญ่บูรณะซ่อมแซม ประทับใจอะไรมากที่สุด ประทับใจความรู้ทางประวัติศาสตร์ทางโบราณคดี และความสวยงามทางด้านสถาปัตยกรรม ศิลปกรรม 2) ความคิดเห็นของผู้มาเที่ยวที่มีต่อวัดพระศรีสรรเพชญ์ สถานที่ท่องเที่ยวเป็นโบราณสถานที่มีความสำคัญเห็นด้วยมากที่สุด ในส่วนของขนาดของแผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ความคิดเห็นด้วยค่อนข้างมาก การประชาสัมพันธ์และการสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยวจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นด้วยค่อนข้างมาก ในส่วนของราคาบัตรเข้าชมก็จะอยู่ในราคาที่เหมาะสมไม่แพงเกินไปสำหรับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมถึงพนักงานขายบัตรและพนักงานรักษาความปลอดภัยก็มีมนุษยสัมพันธ์ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างมาก พร้อมทั้งจะต้อนรับและบริการนักท่องเที่ยวด้วยความเต็มใจ ร้านขายของที่ระลึกและร้านอาหารประจำท้องถิ่นจัดอยู่ในชั้นความคิดเห็นที่ค่อนข้างมาก การเดินทางในการมาท่องเที่ยวถือว่ามีความสะดวกค่อนข้างมากเพราะอยู่ใกล้กับกรุงเทพฯ สามารถเดินทางได้ทั้งทางรถยนต์และทางรถไฟ ซึ่งจัดอยู่ในระดับความคิดเห็นค่อนข้างดีมาก ในส่วนของบรรยากาศภายในวัดพระศรีสรรเพชญ์ก็ถือว่าร่มรื่น และสวยงามสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยวมากพอสมควร และมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวมากเพียงพอกับจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ซึ่งตรงจุดนี้ถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความสบายใจเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี

สมา ฌ ระนอง (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการจัดการด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนท้องถิ่น : ศึกษาเฉพาะกรณี ชุมชนคีรีวง ตำบลกำโลน อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าการจัดการด้านการท่องเที่ยวของชุมชนคีรีวงมี 3 ลักษณะ คือ 1) กลุ่มทุน มีหน้าที่ในการจัดหาและระดมทุนเพื่อให้เกิดมีทุนหมุนเวียนในชุมชนมากที่สุด นอกจากนั้นยังเปิดให้สมาชิกกู้ยืมเงินนำไปใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ รวมไปถึงการจัด สวัสดิการในส่วนของการรักษาพยาบาล การศึกษา และการ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พัฒนาชุมชนด้วย 2) กลุ่มอาชีพ มีหน้าที่ในการส่งเสริมอาชีพให้สมาชิกภายในชุมชนมีอาชีพเสริม นอกจากทำเกษตรเพียงอย่างเดียว เป็นการเพิ่มรายได้ให้แก่ครอบครัวและชุมชน กลุ่มอาชีพเองเป็นเสมือนแหล่งท่องเที่ยวหนึ่งภายในชุมชนด้วย และ 3) กลุ่มอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ มีหน้าที่หลักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติภายในชุมชนให้มีความอุดมสมบูรณ์ และควบคุมการใช้ทรัพยากรของชุมชนให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมไปถึงการปลูกจิตสำนึกให้คนภายในชุมชนรู้คุณค่าของทรัพยากรธรรมชาติ เป็นกลุ่มดูแลเส้นทางท่องเที่ยวของชุมชนที่ริวงด้วย และกลุ่มตัวอย่างความคาดหวังผลประโยชน์ที่จะได้รับการจัดการด้านการท่องเที่ยวในเรื่องการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์พื้นบ้าน การทำงานเป็นทีม การอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ความรู้สึกรักชุมชนเพิ่มขึ้น เกิดความภาคภูมิใจในชุมชนของตนเอง ส่วนเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดการด้านการท่องเที่ยว พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้ คือการมีส่วนร่วมในการประชุม มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติ และมีส่วนร่วมในการประเมินผล

วิชิต อุกะโชค (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการเข้าร่วมกิจกรรมล่องแก่งน้ำว่า อำเภอมะขาม จังหวัดน่าน พบว่า ความรู้ความเข้าใจในการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในด้านการจัดการการท่องเที่ยวเพื่อรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และในด้านอรรถาธิบายของคนในท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ นักท่องเที่ยวที่มีความรู้ความเข้าใจดีจะมีความคาดหวังมากส่วนนักท่องเที่ยวที่มีความรู้น้อย จะไม่มีความคาดหวัง หรือมีความคาดหวังน้อย

ธนากร วิชัยกุล (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสภาพแวดล้อมทางชีวภาพและการบริการ บริเวณศูนย์ศึกษาธรรมชาติ สวนป่าทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาว่า เพศอายุ สถานภาพทางการศึกษา อาชีพ รายได้ ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว จำนวนวันพัก จำนวนครั้งที่มาศูนย์ฯ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพสมรส ประสบการณ์การท่องเที่ยว และประเภทกิจกรรมนันทนาการเป็นปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

จุมพล ฟ้าผดุง (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย จังหวัดลำปาง พบว่า อายุ สถานภาพทางการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ประสบการณ์เดินทาง มาจังหวัดลำปาง และวัตถุประสงค์หลักในการเดินทางมาจังหวัดลำปาง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ เพศระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของ นักท่องเที่ยวต่อศูนย์อนุรักษ์ช้างไทย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

50

กอบแก้ว ชัยเดชสุริยะ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการทางการตลาดด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชนมีส่วนร่วมของบ้านทุ่งสง จังหวัดกระบี่ พบว่าป่าชุมชนบ้านทุ่งสงมีสิ่งที่น่าสนใจมากมาย ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ประเพณี วัฒนธรรม วิถีชีวิตที่โดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ โดยสามารถจัดเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศได้ทั้งหมด 7 กิจกรรม ได้แก่ การพักค้างกับชาวบ้าน การนวดสมุนไพร การนำเที่ยวในชุมชน/พื้นที่การเกษตร การจี่จกรยานชมธรรมชาติ/ชุมชน การชมเส้นทางสมุนไพร การเดินป่าแบบผจญภัย และการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ในท้องถิ่น ประกอบกับนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมีความพึงพอใจกับการท่องเที่ยวในชุมชนอย่างมาก ยกเว้นด้านการประชาสัมพันธ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เห็นว่าควรมีการเพิ่มการประชาสัมพันธ์และการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้มากขึ้น อีกทั้งยังมีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมกิจกรรมเดินป่าแบบผจญภัยและชมเส้นทางสมุนไพรมากที่สุด โดยในส่วนของความคิดเห็นของผู้นำกลุ่มชุมชนนั้น ต้องการส่งเสริมกิจกรรมชมเส้นทางสมุนไพรมากที่สุดเพราะเห็นว่าชุมชนมีความพร้อม แต่อย่างไรก็ตามชุมชนยังต้องการสนับสนุนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและการส่งเสริมการประชาสัมพันธ์ชุมชนให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น ในส่วนผลของการศึกษาด้านกลยุทธ์การตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของชุมชนบ้านทุ่งสงโดยใช้ส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7P's นั้น พบว่าควรมีการจัดทำรูปแบบการท่องเที่ยวแบบเป็นแพ็คเกจ ตามความสนใจของนักท่องเที่ยว เพื่อเพิ่มความน่าสนใจในการเสนอขายสินค้าและสามารถรองรับการท่องเที่ยวได้ตลอดทั้งปี รวมถึงการจัดการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ชุมชนบ้านทุ่งสงเป็นที่รู้จักในกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ โดยเสนอแนะว่าชุมชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสนับสนุนด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เป็นที่รู้จักสำหรับชุมชนบ้านทุ่งสง ควรมีการนำกลยุทธ์การจัดการส่วนประสมทางการตลาดทั้ง 7P's ไปประยุกต์ใช้ในชุมชน เพื่อรองรับกิจกรรมการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นให้เป็นอย่างดียั่งยืนในอนาคต

กนก เย็นขุนทด และพรพิศ เหล่าพานิชพิทักษ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีลักษณะการมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่เป็นการมาเยือนซ้ำ ในขณะที่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติส่วนใหญ่มีลักษณะการมาเยือนจังหวัดเชียงใหม่เป็นครั้งแรก อาหารพื้นเมืองที่นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมทานมากที่สุด คือ แคบหมู ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมทานแกงฮังเลมากที่สุด ในด้านสินค้าที่ระลึกนั้น นักท่องเที่ยวชาวไทยนิยมซื้อสินค้าที่ระลึกประเภทของกิน/ผลไม้/ขนม แต่นักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมซื้อสินค้าที่ระลึกประเภทเสื้อผ้า ด้านการรับรู้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวนั้น ทั้งนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติต่างได้รับข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่จากญาติ/เพื่อน มากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

51

ฉัตรชัย พัฒนานุภาพ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมการท่องเที่ยวของ นักศึกษาสถาบันราชภัฏเชียงราย จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวปีละ 1-2 ครั้ง นิยมท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติและเคยไปท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงรายมากที่สุด ในระยะเวลา 1 ปีข้างหน้าเมื่อมีความพร้อมอยากไปตามแหล่งท่องเที่ยวตามธรรมชาติทางภาคใต้มากที่สุด มีจุดประสงค์หลักของการท่องเที่ยวเพื่อพักผ่อนหย่อนใจ และเดินทางไปกับเพื่อนหรือ ไปเป็นหมู่คณะไม่เคยใช้บริการของบริษัทนำเที่ยวแต่สนใจจะใช้บริการของบริษัทนำเที่ยว เนื่องจากมีความสะดวกสบายไม่ต้องจัดการเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง ส่วนใหญ่เดินทางท่องเที่ยวในช่วงวันหยุดปิดภาคเรียน ระยะเวลา 3-4 วัน มีค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวในแต่ละครั้ง 1,000 - 3,000 บาท โดยค่าใช้จ่ายที่ใช้จ่ายเป็นอันดับ 1 ได้แก่ ค่าพาหนะ อันดับที่ 2 ค่าที่พัก และอันดับที่ 3 ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าส่วนใหญ่เดินทางไปท่องเที่ยวโดยใช้รถยนต์ส่วนตัว แหล่งข้อมูลการท่องเที่ยวได้จากการสอบถามเพื่อน คนรู้จัก มากเป็นอันดับหนึ่ง อันดับ 2 ได้แก่สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ และอันดับ 3 จากนิตยสาร วารสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยว ในด้านที่พักส่วนใหญ่จะพักตามบ้านญาติ หรือบ้านเพื่อน สำหรับปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก อันดับ 1 ได้แก่ ความปลอดภัย อันดับ 2 ความสะอาด และความสะดวกสบาย และอันดับ 3 ทำเลที่ตั้งมีความสะดวกต่อการเดินทาง

นุชศินี ยศปกรณ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว ที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า 1) นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ด้านกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทท่องเที่ยว ได้แก่ ผลผลิต ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และระบบการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2) สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว ผลการวิจัย พบว่านักท่องเที่ยว การตลาดท่องเที่ยว ทรัพยากรท่องเที่ยว และการบริการทางการท่องเที่ยว มีผลต่อการบริหารจัดการของบริษัทท่องเที่ยว และนอกจากนี้ ยังมีความสัมพันธ์ กับลักษณะทางกายภาพทั่วไป ของแหล่งท่องเที่ยว ภูมิประเทศ ภูมิอากาศ กิจกรรมทางสังคม ตลอดจนประเพณี วัฒนธรรม 3) สำหรับวิธีการการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดของบริษัทท่องเที่ยว ผลการวิจัยพบว่า บริษัทท่องเที่ยวส่วนใหญ่ มีการนำการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์ทางด้านผลผลิต ราคา การจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด บุคลากรให้บริการ ลักษณะทางกายภาพ และระบบการให้บริการ มาเป็นแนวทางในการจัดการทางการท่องเที่ยว เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน และตอบสนองความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว 4) นักท่องเที่ยวเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกันมีความพึง



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

52

พอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีสัญชาติต่างก็มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมแตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่ประกอบอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน นักท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารจัดการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของนักท่องเที่ยว กับพฤติกรรมและลักษณะการท่องเที่ยว พบว่า สัญชาติและอาชีพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและลักษณะการท่องเที่ยว

ศราวุฒิ สุทธิพิทักษ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศ ของนักท่องเที่ยวไทยที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร ในปี 2546 ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการท่องเที่ยวภายในประเทศของกลุ่มตัวอย่าง นิยมไปเที่ยวภาคเหนือมากที่สุด และนิยมไปเที่ยวสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติประเภททะเล มีวัตถุประสงค์ในการท่องเที่ยวคือต้องการชมทิวทัศน์ นั่งเล่น โดยในการเดินทางนิยมเดินทางช่วงประเพณีสงกรานต์ และช่วงปิดเทอมของนักเรียน นักศึกษามากที่สุด ใช้รถยนต์เป็นพาหนะในการเดินทาง มีเหตุผลในการตัดสินใจท่องเที่ยวคือมีสถานที่ท่องเที่ยวที่สวยงาม ในการท่องเที่ยวนิยมพักแรมที่โรงแรมรีสอร์ทมากที่สุด ส่วนกิจกรรมที่ทำขณะท่องเที่ยวคือ การถ่ายรูป ชมวิว ครอบครัวยังเป็นผู้ร่วมเดินทางและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวมากที่สุด ส่วนใหญ่นิยมซื้อสินค้าบริโภคเป็นของฝากและซื้อของฝากต่อครั้งต่ำกว่า 1,500 บาท นอกจากนี้มีปัญหาก็ที่ประสบจากการท่องเที่ยวมากที่สุดคือ เรื่องเส้นทาง สภาพภูมิประเทศ ภูมิอากาศ สำหรับความคิดเห็นด้านปัจจัยภาวะสงครามและโรคระบาด กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นด้านปัจจัยนโยบายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าส่งผลต่อการท่องเที่ยวภายในประเทศในระดับมาก และผลการศึกษาพบว่าปัจจัยภาวะสงครามมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศด้านช่วงเทศกาลหรือประเพณีที่นิยมเดินทาง เหตุผลในการตัดสินใจ กิจกรรมที่กระทำขณะท่องเที่ยว และแหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ส่วนปัจจัยภาวะโรคระบาดมีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศด้านปัญหาที่ประสบจากการท่องเที่ยว สำหรับปัจจัยนโยบายด้านอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและพัฒนาแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยว ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารการคมนาคม ตลอดถึงเข้าร่วมทุนกับเอกชน ด้านการพัฒนาส่งเสริมบุคลากรและผู้ประกอบการธุรกิจในประเทศ ด้านการส่งเสริมพัฒนาการท่องเที่ยว และสร้างค่านิยมให้เที่ยวภายในประเทศของนักท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจท่องเที่ยวภายในประเทศ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

53

วีรศักดิ์ คณะบุรณ์ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกอุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวก อุทยานแห่งชาติศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย โดยมีความพึงพอใจและความต้องการเฉลี่ยต่อการแบ่งเขตพื้นที่ที่ใช้สอยในเขตพื้นที่นั้น ทนทาน การออกแบบและจัดระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการตามลำดับ สำหรับนักท่องเที่ยวที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ต่ำกว่าระดับ 0.05 ส่วนนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างกันในด้านภูมิฐานะจะมีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุญฤทธิ์ ลิ้มชื่น (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก จังหวัดสุราษฎร์ พบว่า ระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสก อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่านั้น 3.77 ทั้งนี้ นักท่องเที่ยวมีระดับการศึกษารายได้ จำนวนนักท่องเที่ยวในกลุ่ม ประเภทกลุ่มนักท่องเที่ยว และจำนวนวันในการท่องเที่ยวแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการของอุทยานแห่งชาติเขาสกแห่งนี้ในระดับที่แตกต่างกัน

มาโนช การพนักงาน (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติ อยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเฉลี่ย เท่ากับ 3.50 ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกของอุทยานแห่งชาติแก่งกระจาน จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ สถานภาพทางการศึกษา และ วัตถุประสงค์ของการมาเยือน

กัลยากร ศุภธราธาร (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์พฤติกรรมการท่องเที่ยว ของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย ผลการศึกษาในส่วนแรก วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย จำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าค่าใช้จ่ายประเภทอาหาร มีความสัมพันธ์กับสถานภาพการสมรส ค่าใช้จ่ายประเภทความบันเทิงมีความสัมพันธ์กับอายุและภูมิฐานะ ค่าใช้จ่ายประเภทของที่ระลึกมีความสัมพันธ์กับภูมิฐานะ สถานภาพการสมรสและจำนวนสมาชิกในครัวเรือน ผลการศึกษาในส่วนที่สอง เป็นการคาดประมาณแบบจำลองปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทยในช่วงระหว่างปี พ.ศ.2526 – 2546 พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และมีความเชื่อมั่นทางสถิติ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลต่อการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนในประเทศไทย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

54

สมภรณ์ คงเจริญกาย (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวมีพฤติกรรมารู้จักสถานที่ท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นั้นมาจากการบอกของญาติและเพื่อนแนะนำที่เข้ามาท่องเที่ยวก่อนแล้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการเข้ามาไหว้พระตามวัดต่าง ๆ ซึ่งจะเข้ามาท่องเที่ยวเฉลี่ยอยู่จำนวน 2-4 ครั้ง ในช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์ ด้วยการใช้จ่ายพาหนะรถยนต์ส่วนตัว และเมื่อเข้ามาท่องเที่ยวแล้ว ผู้เข้ามาท่องเที่ยวมักจะจ่ายใช้สอยซื้อของเบ็ดเตล็ด จำนวนเฉลี่ยไม่เกิน 1,000 บาท ลักษณะการท่องเที่ยวตามสถานที่เป็นการเดินเท้าเที่ยวชมสถานที่ต่างๆ มีอาณาบริเวณใกล้เคียงกัน มุ่งเน้นความสนใจด้านโบราณสถาน ส่วนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่สามารถดึงดูดกลุ่มผู้เข้ามาท่องเที่ยวคือ การจัดงานมรดกโลก โดยรับทราบข้อมูลการจัดงานจากทางวารสารการท่องเที่ยว และผู้เข้ามาท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่จะกลับมาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาอีกครั้ง
- 2) การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาที่มีต่อด้านสถานที่ ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริการ ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3) ผู้เข้ามาท่องเที่ยวที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวที่แตกต่างกัน
- 4) พฤติกรรมความถี่ในการเข้ามาท่องเที่ยว การเดินทาง ลักษณะค่าใช้จ่ายในการเข้ามาท่องเที่ยว ค่าใช้จ่ายที่ใช้ และการกลับมาท่องเที่ยวอีกครั้งที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการเข้ามาท่องเที่ยวไม่แตกต่างกัน และ
- 5) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมของผู้เข้ามาท่องเที่ยว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน และสถานภาพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

กฤษดี กันทวัน (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อำเภอแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อสวนแม่ฟ้าหลวง อยู่ในระดับสูง คะแนนเฉลี่ย 4.05 ทั้งในด้านสถานที่ ด้านสื่อความหมาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านบุคลากร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ ภูมิลำเนาและขนาดของกลุ่ม ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อสวนแม่ฟ้าหลวงในระดับที่แตกต่างกัน

สุมาลี สุขเขตต์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของนักท่องเที่ยวในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่มีต่อการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมาเพื่อการพักผ่อน แบบมาเช้าเย็นกลับ โดยรถยนต์ส่วนตัว มานาน ๆ ครั้ง และเคยมากกว่า 10 ครั้ง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง 2 – 5 คน รับรู้ข้อมูลจากเอกสารการท่องเที่ยว



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

55

ต้องการพักรีสอร์ทระดับพอใช้ได้ โดยราคาค่าห้องพักต่ำกว่า 501 บาท รวมอาหารเช้า ความคิดเห็นในการพักขึ้นอยู่กับโอกาส 2) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านทำเลที่ตั้ง และด้านการส่งเสริมการตลาด 3) เมื่อเปรียบเทียบความต้องการ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ไม่แตกต่างกัน สำหรับอายุ อาชีพ ต่างกันมีผลต่อความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์แตกต่างกัน 4) การเปรียบเทียบพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ พบว่า นักท่องเที่ยว ที่มีวัตถุประสงค์ในการเดินทาง ความถี่ในการเดินทาง จำนวนสมาชิกที่ร่วมเดินทาง การรับรู้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว วิธีการเดินทาง ระดับรีสอร์ทที่ต้องการพัก และลักษณะของราคาที่พักที่ต่างกันมีความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์แตกต่างกัน สำหรับนักท่องเที่ยวที่มีลักษณะในการเดินทาง จำนวนครั้งที่เดินทาง ราคาที่พัก และความคิดเห็นที่จะใช้บริการที่ต่างกันมีความต้องการพักรีสอร์ทเชิงอนุรักษ์ไม่แตกต่างกัน และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมนั้น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

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

ยูซัล, อีเซอร์ และ ไบร์แกน (Uysal, Eser and Birkan. 2001 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องการวัดความพอใจของผู้เยี่ยมชม พบว่าปัจจัยที่แสดงออกมาและสิ่งที่ใช้เป็นเครื่องมือ จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจโดยทั่ว ๆ ไป ลักษณะเด่นพิเศษบางส่วน อาจมีความเกี่ยวข้องกับปานกลางกับความสำคัญของปัจจัย ที่ใช้เป็นเครื่องมือ และปัจจัยที่แสดงออกมา จาก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

56

การศึกษาอาจช่วยกำหนดจุดหมายของนักการตลาด และนักวางแผนให้เข้าใจความสลับซับซ้อนของความพึงพอใจ ซึ่งเป็นขั้นพื้นฐานของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่มีอยู่จริง และสิ่งที่อาจเกิดขึ้นในการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือ ปรากฏว่ามีความสำคัญมากกว่าขั้นพื้นฐานสำหรับนักท่องเที่ยว การปฏิบัติอย่างไม่ดีพอ ของปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือ มีผลในทางลบของความพึงพอใจ ในขณะที่ สิ่งที่แสดงออกมาของความคาดหวัง มีผลในทางบวก แต่ส่วนที่แสดงออกมาของความคาดหวังจะต้องได้รับการตอบสนองความพึงพอใจทั้งหมด

โคลี (Cole. 2002 : Abstract) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการที่มีผลต่อนักท่องเที่ยว จุดมุ่งหมายของการศึกษาคือเพื่อวิเคราะห์ผลกระทบของมิติคุณภาพการบริการ บนพื้นฐานความตั้งใจเยี่ยมชมอีกครั้งของนักท่องเที่ยว ในลักษณะตามธรรมชาติของการท่องเที่ยว มิติ 4 ประการของคุณภาพการบริการ (การอนุรักษ์ และการศึกษา ข้อมูลสารสนเทศ คณะผู้ร่วมงาน และสิ่งอำนวยความสะดวก) ผลของการศึกษา แสดงให้เห็นว่าความพยายามในการอนุรักษ์ และการศึกษาเกี่ยวกับที่พัก เป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยว มากที่สุด ในขณะที่ข้อมูลสารสนเทศ และคณะผู้ร่วมงาน สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวยุโรป และความสะดวกสบายของสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นสิ่งที่สนับสนุนความตั้งใจมาเยือนอีกครั้งของนักท่องเที่ยวน้อยที่สุด สิ่งที่ค้นพบในการศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่า คุณภาพ การบริการที่สูง เหมือนกับเป็นแรงเสริมความตั้งใจตามธรรมชาติของนักท่องเที่ยวยให้กลับมาใช้บริการอีกครั้งในอนาคต และเป็นข้อรับประกันว่า จะเป็นผลในทางบวก ในการบอกกล่าวต่อแก่ครอบครัวและเพื่อนของพวกเขา