

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อบริการพื้นฐาน ในเขตเทศบาลนครพิษณุโลก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสังเคราะห์ความรู้และความเข้าใจจากการค้นคว้ามาสร้างกรอบแนวความคิดหรือสมมุติฐานการศึกษา รวมถึงเทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ศึกษา

#### แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

##### ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ กล่าวว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

ความพึงพอใจตามพจนานุกรมด้านจิตวิทยา ความหมายว่า เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยทั่วไปนิยมในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Service Satisfaction) อย่างไรก็ตามในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งมิติดังกล่าวได้มีผู้เสนอแนวคิดในลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น

เดวิส (Devis, 1964 อ้างถึงใน กรชกร ชวติ. 2544) ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

มณี โปธิเสน (2543) ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความรู้สึกยินดี เจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการของคนทำให้เกิดความรู้สึกดีในสิ่งนั้น ๆ

มณีวรรณ คั่นไทย (2538 : 66-69) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจหลังการได้รับบริการว่าเป็นระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ ดังนี้คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการที่ได้รับ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

อุทัยพรรณ สุคติ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ

สุพัล (2540 : 27) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือ ได้สิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

อรรถพร (2546 : 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

มอร์ส (Morse) อธิบายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดก็จะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกันถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

วอลลิสไตน์ (Wallestien) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย เป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End - State in Felling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปโดยรวมได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงประเมินค่าของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับผลตอบแทนความต้องการหรือตามจุดมุ่งหมาย ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจมีลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับทัศนคติ โดย ทัศนคติจะประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ (Allport อ้างใน Murchinson, 1935)

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล ซึ่งมี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ ในขณะที่ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) คือ การที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ องค์ประกอบด้านความคิดนี้เกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ของทัศนคติ จะเห็นว่าความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึก ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปคือ ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาความรู้สึกต่อสิ่งเร้าที่แสดงออกมา ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้า นั้น

## ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of needs)

1.1 ความต้องการทางด้านกายภาพ (The physiological need) เป็นความต้องการขั้นต่ำสุด และเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มนุษย์ขาดเสียมิได้เลย คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย เป็นต้น

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (The safety need) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองในขั้นหนึ่งแล้วจะมีความต้องการขั้นต่อมาเป็นความต้องการความปลอดภัย ความมั่นคง ได้รับความปลอดภัยความมั่นคง ได้รับการป้องกัน ความไม่กลัวและไม่วิตกกังวล การได้รับความคุ้มครองทางกฎหมายระเบียบและข้อบังคับ

1.3 ความต้องการเป็นเจ้าของและความรัก (The belongingness and love needs) เป็นความต้องการทางสังคม จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านกายภาพ และความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว คือ ความรัก ความเป็นเจ้าของและสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น ๆ

1.4 ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง (The esteem needs) เป็นความต้องการมีฐานะเป็นที่ยอมรับในสังคม

1.5 ความต้องการประสบความสำเร็จ (The needs for selfactualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองเป็นที่พอใจแล้ว บุคคลที่มีความต้องการในขั้นนี้จะไม่มีมากนัก

### แนวความคิดพื้นฐานของการวัดความพึงพอใจ

Day (1997) อ้าง โดย จิรภา จิตวิสุทธิกุล (14) เสนอแนวความคิดในการประเมินผล 2 แบบ คือ

1. การประเมินผลทางจิตวิทยา (Psychological Interpretation of Satisfaction) แนวทางนี้มอง Satisfaction ว่าเป็นการยืนยัน (Confirmation) ของความคาดหวังที่เกิดขึ้น (Prior Expectation) ความพึงพอใจหรือไม่พอใจขึ้นกับการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับ ซึ่งก็คือ แนวทางของ Disconfirmation Process

2. การประเมินผลตามทฤษฎีอรรถประโยชน์ (Utility Theory Interpretation of Satisfaction) เป็นการอ้างอิงทฤษฎีในด้านเศรษฐศาสตร์ โดยมีสมมติฐานว่าผู้บริโภคที่มีเหตุผล (Ration Consumer) ซึ่งต้องการให้ตนบรรลุความพึงพอใจสูงสุดเมื่อเกิดอรรถประโยชน์สูงสุดและทำให้เกิด (Ideal Point) ว่าน้อยกว่าเท่ากับหรือมากกว่า และระยะห่างมากน้อยเพียงใจ โดยการนำมาเปรียบเทียบความคาดหวัง (Expectation) และการรับรู้ (Perception)

### การวัดความพึงพอใจ

โยชิน (อ้างในอมรลักษณ์, 2535) กล่าวว่า มาตรวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้สอบถามจะออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจด้านต่าง ๆ เช่น การบริหาร การควบคุมงาน และเงื่อนไขต่าง ๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ได้มูลที่เป็นจริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของมนุษย์เป้าหมายไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

## อุปสงค์การท่องเที่ยว

จากทฤษฎีเบื้องต้นว่าด้วยอุปสงค์ สามารถจะนำมาประยุกต์ให้วิเคราะห์อุปสงค์การท่องเที่ยวว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยว ในการตัดสินใจไปท่องเที่ยวที่ใดนั้นปัจจัยต่าง ๆ จะประกอบด้วยปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านคมนาคม ปัจจัยด้านสถานที่พักผ่อน ปัจจัยด้านร้านอาหาร ปัจจัยด้านบริการธุรกิจท่องเที่ยว ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ ปัจจัยด้านของที่ระลึก ปัจจัยด้านความปลอดภัย เป็นต้น โดยที่ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะมีผลต่อการไปท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวแต่ละคนมากน้อยเพียงใด แล้วแต่สถานะทางด้านประชากร คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ นักท่องเที่ยว ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยว เช่น จำนวนครั้งในการมาท่องเที่ยว แหล่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว สาเหตุของการมาท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้นปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวสามารถจะพิจารณาได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านราคา คือ ราคาของการท่องเที่ยวของสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ถ้าหากราคาของการท่องเที่ยวสูงอาจจะทำให้การท่องเที่ยวในสถานที่นั้นลดลง ในขณะที่ถ้าราคาของการท่องเที่ยวนั้นต่ำจะทำให้การไปท่องเที่ยวในสถานที่นั้นเพิ่มขึ้น
2. ปัจจัยด้านการคมนาคม เนื่องจากระยะทางมีความจำเป็นมากต่อการตัดสินใจในการไปท่องเที่ยวซึ่งที่ต่าง ๆ หากแหล่งท่องเที่ยวนั้นอยู่ใกล้ตัวเมืองเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวมากแห่งหนึ่ง
3. ปัจจัยด้านสถานที่พักผ่อน เนื่องจากสถานที่พักผ่อนเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นธรรมชาติของมนุษย์ทุกคนต้องการความสะดวกสบาย เช่น นักท่องเที่ยวต้องการที่นั่งพักผ่อนในขณะที่เยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวที่เป็นผู้สูงอายุสถานที่นั่งเล่นพักผ่อนจะเป็นสิ่งจำเป็นมาก ดังนั้น สถานที่ท่องเที่ยวใดมีสถานที่พักผ่อนดีย่อมเป็นแรงดึงดูดใจให้มีผู้ไปเที่ยวมากขึ้น
4. ปัจจัยด้านร้านอาหาร เช่น เนื่องจากความสะอาดของร้านอาหารและรสชาติของอาหารที่มีจำหน่ายในสถานที่ท่องเที่ยวเป็นสิ่งบริการนักท่องเที่ยว ดังนั้นร้านอาหารก็มีส่วนสร้างความประทับใจในการท่องเที่ยวจากความสะอาดของร้าน รสของอาหาร และบริการ ของผู้จำหน่ายได้ หากนักท่องเที่ยวประทับใจในความสะอาด รสชาติของอาหาร และบริการแล้วจะก่อให้เกิดความต้องการใช้บริการที่จะทำให้เกิดการท่องเที่ยวครั้งต่อไปได้
5. ปัจจัยด้านบริการธุรกิจท่องเที่ยว เนื่องจากนักท่องเที่ยวต่าง ๆ ต้องการความสะดวกสบาย ดังนั้นบริการธุรกิจท่องเที่ยว เช่น ร้านอัด ล้าง ถ่ายรูป และร้านอินเทอร์เน็ต จะมีผลต่อการเที่ยวด้วย เช่น หากนักท่องเที่ยว ไม่ต้องการเสียเวลาไปล้างอัดรูปที่อื่น ๆ นักท่องเที่ยวจะล้างอัด

รูปที่แหล่งท่องเที่ยวเลย หรือนักท่องเที่ยวต้องการทราบข่าวจากบุคคลอื่น ก็สามารถใช้บริการ อินเทอร์เน็ตได้

6. ปัจจัยด้านสิ่งดึงดูดใจ เนื่องจากแหล่งท่องเที่ยวเอง หรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ แหล่งท่องเที่ยวอันจะมีผลต่อการท่องเที่ยวมาก เพราะแหล่งท่องเที่ยวอันดี หรือมีการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ที่ดี จะมีผลดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้มาท่องเที่ยวเพิ่ม หรือการบอกต่อ ๆ กัน เกี่ยวกับ สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ จะก่อให้เกิดความต้องการในการท่องเที่ยวสถานที่นั้นได้

7. ปัจจัยด้านความสามารถในการพัฒนา เช่น นโยบายของชุมชน หน่วยงานของภาครัฐ หรือเอกชน ช่วยส่งเสริมให้แหล่งท่องเที่ยวที่สร้างรายได้มากขึ้น เพราะสถานที่ท่องเที่ยวได้รับการ พัฒนาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ถนนหนทาง สถานที่ท่องเที่ยวอันจะเป็นที่สนใจ เพราะ นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย เมื่อนักท่องเที่ยวเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่าย นักท่องเที่ยวก็จะไปเที่ยวมากขึ้นและจะเกิดการสร้างรายได้แก่ชุมชนในแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น

8. ปัจจัยด้านของที่ระลึกที่มีจำหน่าย เช่น รูปแบบของผลิตภัณฑ์ของที่ระลึกที่มีจำหน่าย ใน สถานที่ท่องเที่ยวอันจะมีผลให้เกิดการท่องเที่ยวมากหรือน้อยอย่างไร หากแหล่งท่องเที่ยวอันของที่ ระลึกที่น่าสนใจ นักท่องเที่ยวอาจมาท่องเที่ยวเพื่อซื้อของที่ระลึกแทนที่จะท่องเที่ยวในสถานที่นั้นๆ ก็ได้ ดังนั้นของที่ระลึกก็มีความสำคัญกับสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ

9. ปัจจัยด้านความปลอดภัย เนื่องจากความปลอดภัยเป็นความต้องการของมนุษย์ส่วนหนึ่ง ดังนั้นสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ควรเน้นให้นักท่องเที่ยวทราบถึงความปลอดภัยที่สถานที่ท่องเที่ยว นั้นมี เช่น ความปลอดภัยจากโครงสร้างของสถานที่พักผ่อน ความปลอดภัยจากพาหนะในการนำ เที่ยว และความปลอดภัยอื่น ๆ เพื่อนักท่องเที่ยวจะได้มั่นใจในการมาท่องเที่ยวได้

10. ปัจจัยด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ศูนย์ข้อมูลนักท่องเที่ยว เมื่อนักท่องเที่ยว เดินทางมาท่องเที่ยวยังสถานที่ต่าง ๆ ก็สนใจและต้องการจะทราบข้อมูลของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ดังนั้นสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ จะต้องสื่อถึงความรวดเร็ว สะดวก ความยากง่ายในการเข้าถึง บริการ การบริการของพนักงานที่ให้แก่ักท่องเที่ยวต่าง ๆ ด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้น คือ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามเพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการท่องเที่ยวโบราณสถานเวียงกุมกามนั้น ผู้ศึกษาได้นำเอาทฤษฎีทั้งทางด้าน การตลาดและเศรษฐศาสตร์มาประยุกต์เข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในทางเศรษฐศาสตร์และ นำผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์และสร้างรายได้แก่ชุมชนต่อไป

## ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้บริการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจของผู้บริการที่แสดงออกในสถานการณ์ต่าง ๆ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ (นิรันดร ทัพไทย. 2545 : 69-70) ได้แก่

### 1. ปัจจัยเฉพาะบุคคล

การตัดสินใจของผู้รับบริการได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนบุคคลของตนทางด้านต่าง ๆ ได้แก่

1.1 อายุ (Age) อายุที่แตกต่างกันจะมีความต้องการต่างกัน

1.2. ขั้นตอนวัฏจักรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle Stage) เป็นขั้นตอนการดำรงชีวิตของบุคคลในลักษณะของการมีครอบครัว เช่น เป็นโสด คู่สมรสใหม่ ครอบครัวที่มีบุตร

1.3 อาชีพ (Occupation) อาชีพของแต่ละบุคคลนำไปสู่ความต้องการที่ต่างกัน

1.4 รายได้ (Income) อำนาจการซื้อและทัศนคติเกี่ยวกับการจ่ายเงินขึ้นกับรายได้ส่วนบุคคล

1.5 การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มจะมีความต้องการสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่การศึกษาต่ำด้วย

1.6 รูปแบบการดำรงชีวิต (Life Style) การเลือกสินค้าบริการจะขึ้นอยู่กับรูปแบบการดำรงชีวิตที่ประกอบด้วย กิจกรรม ความสนใจ และความคิดเห็น เป็นต้น

### 2. ปัจจัยภายในตัวบุคคล

2.1 การจูงใจ (Motivation) หมายถึง พลังสิ่งกระตุ้นที่อยู่ภายในบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีแรงจูงใจ นั่นคือ ความต้องการที่ได้รับการกระตุ้นจากภายในตัวบุคคลที่ต้องการแสวงหาความพอใจด้วยพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย

2.1 การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับเลือกสรรจัดระเบียบ และตีความหมายข้อมูลเพื่อที่จะสร้างภาพที่มีความหมาย หรือ หมายถึง กระบวนการของแต่ละบุคคลที่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายใน เช่น ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ และขึ้นกับปัจจัยภายนอก เช่น สิ่งกระตุ้น ซึ่งการรับรู้จะเป็นกระบวนการการพิจารณากันกรอง

2.3 การเรียนรู้ (Learning) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความโน้มเอียงของพฤติกรรมจากประสบการณ์ที่ผ่านมา การเรียนรู้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับสิ่งกระตุ้นและเกิดการตอบสนอง

2.4 บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง คุณลักษณะและอุปนิสัยเฉพาะตัวของบุคคลที่ได้รับการปลูกฝังตั้งแต่วัยเยาว์และเป็นที่ยอมรับที่กำหนดลักษณะท่าทางการแสดงออกของบุคคล

2.5 แนวคิดของตนเอง (Self – Concept) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเองหรือความคิดที่บุคคลคิดว่าบุคคลอื่นมีความคิดเห็นอย่างไร

### 3. ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล

3.1 ปัจจัยด้านวัฒนธรรม (Cultural Factors) เป็นลักษณะและสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น โดยเป็นที่ยอมรับจากรุ่นหนึ่งจนถึงอีกรุ่นหนึ่ง โดยเป็นตัวกำหนดและควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ในสังคม

3.2 ปัจจัยด้านสังคม (Social Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวัน และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมบริการ ประกอบด้วย กลุ่มอ้างอิง ครอบครัว ภูมิฐานะที่อยู่อาศัยของนักท่องเที่ยว ตลอดจนจุดประสงค์การมาของนักท่องเที่ยว

### 4. ปัจจัยด้านสภาวะแวดล้อม

สภาวะแวดล้อม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดการบริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ได้แก่ สภาวะแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจบริการ เพราะผู้รับบริการเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านความต้องการ ทักษะคิดและพฤติกรรมต่อการใช้บริการ ทำให้ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบริการต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

### 5. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

ภาวะเศรษฐกิจ เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อสินค้าและบริการ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ควบคุมไม่ได้ ดังนั้นผู้ประกอบการหรือนักการตลาดไม่อาจละเลยการศึกษาและการติดตามภาวะเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้เกิดการขยายตัวทางด้านการระหว่างประเทศ การขยายการลงทุนระหว่างประเทศที่มีผลให้เศรษฐกิจในภูมิภาคต่าง ๆ ต้องเกี่ยวโยงพึ่งพาและแข่งขันซึ่งกันและกัน



## 6. ปัจจัยทางเทคโนโลยี

อิทธิพลทางเทคโนโลยีได้ทำให้สังคมโลกก้าวเข้าสู่ยุคข่าวสารข้อมูล ซึ่งมีผลให้การผลิต การบริการต่างนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการทำงานมากขึ้น ขณะเดียวกันเทคโนโลยีเข้ามามี อิทธิพลต่อรูปแบบการใช้ชีวิตของคนมากขึ้น ทำให้พฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้รับบริการ เปลี่ยนแปลงไปภายใต้กระแสของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

### แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การบริการ มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง การ รับใช้ให้ความสะดวกต่าง ๆ ในการบริการ มีความหมายถึง กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรม ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการนั้น ๆ (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ 2539 อ้างใน สงคราม ชัยลีทองดี 2544 : 14) การบริการที่ดีที่สามารถอธิบายได้โดยใช้ตัวอักษรย่อของคำอธิบาย ลักษณะเด่นของการบริการ (Service) ที่ดีไว้ดังนี้

S	=	Smiling + Sympathy	คือ	การยิ้มแย้มและเอาใจใส่เข้าอกเข้าใจ
E	=	Early Response	คือ	การตอบสนองต่อความประสงค์ของ ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ทันใจโดยมิทันได้ เย่ปากเรียกหา
R	=	Respectful	คือ	การแสดงออกถึงการนับถือให้เกียรติ ลูกค้า
V	=	Voluntariness Manner	คือ	ลักษณะการให้บริการ แบบสมัครใจ และเต็มใจทำ ไม่ใช่ทำแบบเสียดไม่ได้
I	=	Image Enhancing	คือ	การแสดงออก ซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ ของผู้ให้บริการ และเสริมภาพลักษณ์ ขององค์กรด้วย
C	=	Courtesy	คือ	กิริยาการอ่อน โยนสุภาพ มีความอ่อน น้อมถ่อมตน
E	=	Enthusiasm	คือ	ความกระตือรือร้นและกระตือรือร้น ขณะบริการจะให้บริการมากกว่าที่ คาดหวังเสมอ

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ  
 ห้องสมุดฯ วิจัย  
 วันที่..... ส. ย. 2555  
 เลขทะเบียน..... 246147  
 เลขเรียกหนังสือ.....

การอธิบายความหมายของการบริการในรูปแบบนี้ จึงเป็นแนวทางที่ควรปฏิบัติเพื่อให้เกิดการบริการที่ดีได้ด้วยอีกทางหนึ่ง ซึ่งหากองค์กรใดมีลักษณะการให้บริการเช่นนี้ย่อมถือได้ว่าความเป็นเลิศทางการบริการทีเดียว (สงครามทิทองดีและคณะ 2544 : 14) งานบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่น (ศิริพร ตันติพิบูลวินัย, 2538 อ้างใน สมจิตร กาหาวงศ์, 2540) งานอะไรก็ตามที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การที่ทำให้ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตอบสนองทำให้ลูกค้าพอใจทั้งความต้องการและความคาดหวังจึงจะเป็นงานบริการที่มีคุณภาพ

ปัจจุบันจะเห็นว่า เมื่อผลิตภัณฑ์ดีเยี่ยม การบริการดีเยี่ยม แต่ถ้าไม่มีมนุษยสัมพันธ์ก็ไม่สามารถขายสินค้าได้ งานบริการก็เช่นกัน ถ้าขาดสัมพันธภาพกับผู้รับบริการงานบริการนั้นก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการ ถึงแม้ว่าบริการด้านอื่น ๆ จะดีเยี่ยมก็ตาม ดังจะเห็นได้จากการบริการของโรงพยาบาลเอกชน ซึ่งได้ปฏิบัติต่อลูกค้าที่มารับบริการทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นความสะอาด ความรวดเร็ว ความทันสมัย ความมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีม ซึ่งเขาจะมีแนวใหม่ ๆ (New Concepts) มีความรู้ใหม่ (New Knowledge) ประสบการณ์ใหม่ (New Experience) ทักษะใหม่ (New Skill) และทัศนคติใหม่ (New Attitude) นำมาปรับปรุงมาตรฐานการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากที่จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของงานบริการของสถานบริการของรัฐ ซึ่งจะวัดได้จากความรู้สึกรับบริการ ไม่ใช่วัดจากความรู้สึกรับบริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Chang (อ้างในอรพินท์ ไชยพะยอม 2542 :7) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพของการบริการประกอบด้วย

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical Environment) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่การควบคุมเสียงอากาศและอุณหภูมิที่พอเหมาะ
2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) ได้แก่ การรักษาความสะอาดของสถานที่การควบคุมเสียงอากาศแสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ
3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) ได้แก่ บริการที่ตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ เช่น อาหาร ความสะอาด ห้องน้ำ กระบวนการดูแลที่มีคุณภาพ เช่น การรักษา ให้อาหารทางหลอดเลือดดำ การทำแผล การใช้เครื่องมือในการรักษาพยาบาล รวมทั้งทักษะที่เชี่ยวชาญ และถูกต้องคำนึงถึงบริการที่ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ

4. ศิลปะการให้การดูแล (Art of care) ได้แก่ อธิษาศัย ความเป็นมิตร ความเอาใจในการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาล การรักษาใช้เวลาที่เหมาะสม การเคารพนับถือ และให้ความเป็นกันเองกับผู้รับบริการและผลที่เกิดขึ้นจากการรักษารวมทั้งสอนญาติการดูแลผู้รับบริการเมื่อกลับบ้าน

5. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) ได้แก่ การดูแลรักษาโดยเจ้าหน้าที่คนเดิมความเข้าใจสภาพและความต้องการของผู้รับบริการ

6. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะ (Specific outcome of care) ได้แก่ ความรู้สึกของผู้รับบริการหลังจากการรับการรักษาความรู้สึกสบายและสดชื่นขึ้นรวมถึงความเข้าใจสภาพการเจ็บป่วย

7. คุณภาพทั่วไป (Overall quality) ได้แก่ ความพึงพอใจหรือคุณภาพโดยทั้งหมด

8. ความตั้งใจของผู้บริการ (Future intent) ได้แก่ ความตั้งใจที่จะกลับมารักษาในอนาคตและให้คำแนะนำต่อไปยังญาติหรือเพื่อน ๆ

กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพบริการกับความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ ผู้รับบริการรู้ว่าบริการที่ได้รับมีคุณภาพดี ก็รู้สึกพอใจ และเมื่อมีโอกาสก็ย่อมจะมาใช้บริการอีก ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดการประเมินคุณภาพบริการตามแนวคิดของ Chang ซึ่งประกอบด้วยสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ทักษะในการให้บริการ ศิลปะในการให้บริการ การให้คำแนะนำ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการบริการ มาเป็นตัวแบบในการศึกษา

#### แนวคิดกลยุทธ์งานบริการ

การที่จะมีคุณภาพงานบริการให้ได้มาตรฐานที่ลูกค้าคาดหวังไว้ จะต้องคำนึงถึงด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) เป็นความสามารถของกิจการที่จะแสดงผลงานการบริการให้ได้อย่างที่โฆษณาไว้ และมีความถูกต้องแม่นยำทุกครั้ง

2. ความมีตัวตน (Tangibles) การสร้างองค์ประกอบทางกายภาพอื่นมาประกอบกับการบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ วัสดุที่ใช้ในการเผยแพร่การบริการ อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ

3. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องถูกฝึกมาอย่างดีตั้งใจเอาใจใส่ และพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าทันที

4. การเอาใจใส่ (Empathy) พนักงานผู้ให้บริการจะต้องดูแล เอาใจใส่ลูกค้าสนองตอบความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าได้เป็นพิเศษ

## องค์ประกอบของการบริการท่องเที่ยว

การบริการท่องเที่ยว คือ ส่งที่ถูกส่งผ่านจากผู้เสนอบริการ ไปยังนักท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดการบริโภค ประกอบด้วย 2 ส่วนใหญ่ ๆ ส่วนที่เป็นองค์ประกอบพื้นฐาน และกิจกรรมประกอบ (มนัสวีธาดาสิทธิ์, 2545 : 6) มีรายละเอียดดังนี้

1. องค์ประกอบพื้นฐาน ได้แก่ บุคคล สถานที่ และเหตุการณ์ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นส่วนผสมขององค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง
2. กิจกรรมประกอบ เป็นส่วนที่ผู้เสนอบริการคิดค้นวิธีในการบริโภคองค์ประกอบพื้นฐานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเที่ยวชม การทำกิจกรรมที่แปลกใหม่ การพักผ่อน การศึกษาหาความรู้ หรืออีกนัยหนึ่งคือผู้เสนอบริการ ได้นำองค์ประกอบพื้นฐานไปผ่านกระบวนการผลิตเพื่อออกมาเป็นผลิตภัณฑ์

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเลิศ เปเรอรา (2543) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2543 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวสหราชอาณาจักรมีความพึงพอใจมากที่สุด ต่อองค์ประกอบหลักของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวด้านบริการนำเที่ยว และด้านแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งดึงดูดใจ และปัญหาที่พบกับนักท่องเที่ยวระหว่างการท่องเที่ยวในจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ ปัญหาความไม่สะอาดของจังหวัดเชียงใหม่ ปัญหาความไม่พอเพียงของสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม และปัญหาค่าบริการต่าง ๆ ของโรงแรมมีราคาค่อนข้างแพง

เดือนจิต เหมพงศ์พันธุ์ (2538) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดนครราชสีมา ในปี 2538 พบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทยส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ภาคกลาง ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ มีภูมิลำเนาอยู่ประเทศสหรัฐอเมริกา และความคิดเห็นด้านคมนาคมอยู่ในระดับสูง ด้านที่พักแรมอยู่ในระดับสูง ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินอยู่ในระดับสูง ด้านระเบียบวินัยอยู่ในระดับปานกลาง ด้านบริการต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ

พันทิพา โฉมประดิษฐ์ (2530' : บทคัดย่อ) ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า ความคิดเห็นโดยเฉลี่ยของนักท่องเที่ยวเห็นด้วยกับแผนพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกบริเวณอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ แต่ต้องมีการกำหนดเขตและขนาดของพื้นที่ในการพัฒนาด้วย และนักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นเป็นกลาง ๆ ในการให้เอกชนมาร่วมดำเนินการให้บริการ แต่รัฐบาลมีมาตรการที่รัดกุมและเหมาะสม



ในการควบคุมดำเนินการของเอกชนแล้วนักท่องเที่ยวก็จะเห็นด้วย ที่จะให้เอกชนมาลงทุน  
ดำเนินการ

สิทธิรัตน์ ปาจินบุรวรรณ์ (2531 : 40) ได้ศึกษา จิตความสามารถทางสังคมสำหรับการ  
ท่องเที่ยวชายหาดชะอำ พบว่า ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพแวดล้อมทั้ง  
สภาพแวดล้อมธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการอยู่บนชายหาด  
โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างดี และพบว่าระดับความหนาแน่นที่นักท่องเที่ยวพึง  
พอใจสูงสุดคือ 15.023 ตารางเมตรต่อคน โดยมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับระดับความหนาแน่นที่  
นักท่องเที่ยวพึงพอใจก็คือ ตัวแปรทางการศึกษา ภูมิถำเนาปัจจุบัน รายได้ซึ่งเป็นตัวแปรด้าน  
ลักษณะบุคคลของนักท่องเที่ยว ส่วนรูปแบบการท่องเที่ยวที่ที่ความสัมพันธ์กับระดับความ  
หนาแน่นที่พึงพอใจ ได้แก่ จำนวนวันพัก เวลาพักผ่อน ระยะห่างที่ต้องการ และความพึงพอใจใน  
สภาพแวดล้อม และพบว่าความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสภาพแวดล้อมทั้งสภาพแวดล้อม  
ธรรมชาติ และสภาพแวดล้อมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีบริการอยู่บนชายหาด โดยเฉลี่ยอยู่ใน  
ระดับปานกลางจนถึงค่อนข้างดี

สิริกาญจน์ ปรับโตวิต โจโย (2539 : บทคัดย่อวิทยานิพนธ์) ทำการวิจัยเรื่องการเปิดรับ  
ข่าวสารการท่องเที่ยวกับการตัดสินใจเดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ จากผลการวิจัยทราบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพฯ เป็นส่วนใหญ่ และเป็นผู้หญิงมากกว่า  
ผู้ชายมีอายุในวัยทำงานและเป็นโสดมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีและเป็นพนักงานบริษัท
2. อาชีพและรายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างประเทศในขณะที่ปัจจัย  
ทางด้านประชากรตัวอื่น ไม่มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างประเทศปัจจัยทางด้าน  
ประชากรไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ เดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ
3. การเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวจากนิตยสารด้านการท่องเที่ยว ของการท่องเที่ยว  
ต่างประเทศ บริษัททัวร์ / ตัวแทนจำหน่ายตั๋วเครื่องบิน สายการบิน เพื่อน / บุคคลในครอบครัว  
องค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวต่างประเทศในประเทศไทย และนิทรรศการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว  
ต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการท่องเที่ยวต่างประเทศ
4. การเปิดรับข่าวสารด้านการท่องเที่ยวไม่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจ ในการเดินทาง  
ท่องเที่ยวต่างประเทศ

ศรัณย์ สิงห์ทน (2539 : บทคัดย่อวิทยานิพนธ์) ทำการวิจัยเรื่องความรู้ ทัศนคติและการมี  
ส่วนร่วมของผู้บริการในการเผยแพร่แนวความคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ผลการศึกษาพบว่า  
การท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ ถือเป็นวัฒนธรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยที่ช่วยสร้างความสมดุล

ระหว่างการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับการพัฒนาทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะนำไปสู่ “การพัฒนาการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน” ผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในการเผยแพร่แนวความคิด เรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จะต้องมีความรู้ที่ถูกต้อง และทัศนคติที่ดีเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ งานวิจัยนี้จึงได้ทำการสำรวจกลุ่มผู้บริหารที่มีส่วนร่วมในการเผยแพร่แนวความคิด เรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์จำนวน 237 คน ทั้งในส่วนกรุงเทพฯ และส่วนจังหวัด โดยการส่งแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการเผยแพร่แนวความคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ พบว่า

- ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของผู้บริหาร

- ความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการมีส่วนร่วมในการเผยแพร่แนวความคิดเรื่องการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ของผู้บริหาร

วิรัชชัย พลอยเพชร (2541 : บทคัดย่อวิทยานิพนธ์) ทำการวิจัย เรื่องการจัดการท่องเที่ยว : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) ศึกษาสภาพของการจัดการแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ในจังหวัด 2) ศึกษาความสามารถในการจัดการท่องเที่ยวของสำนักงานท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรี 3) ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการจัดการเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวของสำนักงานการท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรี วิธีการศึกษาใช้การเก็บข้อมูลจากเอกสารและข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ (Key Information) ในองค์กรภาครัฐจำนวน 12 ราย ได้แก่ บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานการท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 8 ราย และได้้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ โดยแยกหมวดหมู่ทำการวิเคราะห์ควบคู่กับบริบท โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในรูปของร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) มาประกอบในการวิเคราะห์หาข้อสรุป ผลการศึกษา พบว่า สำนักงานการท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรี มีศักยภาพและความพร้อมการจัดการท่องเที่ยวด้านทรัพยากรบริหาร ด้านการจัดการ และด้านความสามารถในการตอบสนองนักท่องเที่ยวอยู่ในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามพบว่า สำนักงานการท่องเที่ยว จังหวัดกาญจนบุรียังมีปัญหาและอุปสรรคในส่วนของเงินงบประมาณ ซึ่งแต่ละปีมีจำนวนไม่เพียงพอกับการบริหารงาน ตลอดจนจำนวนบุคลากรที่มีปริมาณจำกัด ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยนี้ คือ ควรเพิ่มมาตรการในการควบคุมค่าใช้จ่ายเงินงบประมาณให้เป็นไปด้วยความประหยัด และเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น และในส่วนของจำนวนบุคลากรควรมีการเพิ่มพูนทักษะความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ระดับ เรียนประยูร (2541 : บทความวิจัยเรื่องการศึกษาแนวทาง ในการพัฒนาสิ่งแวดล้อมแหล่งท่องเที่ยวและส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนตลาดน้ำตลิ่งชัน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กิจกรรมตลาดน้ำส่งผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมในด้าน คุณภาพน้ำ ได้แก่ ปริมาณของแข็งลอยน้ำ ซึ่งแสดงออกถึงวิถีชีวิตของชุมชนริมน้ำ ผลการศึกษา ระดับความคิดเห็นของแผนปฏิบัติการพบทั้ง 4 กลุ่มมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน คือ เห็น ด้วยอย่างยิ่ง ต่อแผนการพัฒนา และผลการศึกษาการยอมรับและความเป็นไปได้ของแผนปฏิบัติการ ได้แก่ ปัจจัย ด้านงบประมาณ ปัจจัยด้านนโยบายรัฐ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว ปัจจัย ด้านสิ่งแวดล้อม ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ทั้ง 5 ปัจจัยนี้ มีผลต่อความสำเร็จของ แผนปฏิบัติการในการพัฒนาที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

นฤมล เทียงวิบูลย์วงศ์ (2542 : บทความวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาและ แนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ศึกษากรณี การท่องเที่ยวเอกชนในจังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสามารถ สรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

1. ปัญหาด้านการดำเนินงานของผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการไม่มีการเตรียมพร้อม ทางด้านข้อมูล เครื่องมือและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ การจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวไม่มีการควบคุม ผลกระทบสิ่งแวดล้อมรวมถึงการจัดมัคคุเทศก์ ความสามารถและประสบการณ์ทำให้นักท่องเที่ยว ไม่ได้รับความรู้และข้อมูลที่ถูกต้อง

2. ปัญหาด้านความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวจากการเดินทางท่องเที่ยวเดินป่าไม่มีการ กำหนดเส้นทางอย่างชัดเจนและรัดกุม มีผลทำให้เกิดอันตรายแก่นักท่องเที่ยวทั้งอุบัติเหตุและจาก โจรผู้ร้าย

3. ปัญหาที่เกิดจากนักท่องเที่ยวไม่มีความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องของการอนุรักษ์ทาง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และทำลายสิ่งที่มีคุณค่าทางธรรมชาติ เช่น หินงอก หินย้อย ป่าไม้ สัตว์บางชนิด โดยที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจและปริมาณนักท่องเที่ยวที่เกินขีดความสามารถ ของสถานที่จะรองรับได้

4. ปัญหาคุณภาพของการท่องเที่ยวจากการที่การท่องเที่ยวในรูปแบบนี้กำลังเป็นที่นิยมมาก ในจังหวัดแม่ฮ่องสอนทำให้เกิดการแข่งขัน และตัดราคาเพื่อแย่งชิงลูกค้า ทำให้ผู้จัดต้องลดคุณภาพ ของอาหารและที่พัก และการเดินทางทำให้คุณภาพของการท่องเที่ยวชนิดนี้น้อยลงและมีผลเสีย ต่อไปในอนาคต

5. ปัญหายาเสพติด เกิดจากผู้ประกอบการ คิดค้นวิธีท่องเที่ยวที่ดึงดูดความสนใจลูกค้า โดยวิธีการเสนอการนำชมไร่ฝิ่นที่ขงหลงเหลือ หรือชักชวนไปเสพยาเสพติด เช่น กัญชา และฝิ่น ซึ่งอาจมีอันตรายถึงชีวิตและเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมาย

6. ปัญหาที่เกิดจากมัคคุเทศก์ มัคคุเทศก์ที่ไม่ได้รับการอบรมที่ดีทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจในด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว อีกทั้งยังมีความเข้าใจผิดในเรื่องของการท่องเที่ยว

ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวทางในการจัดการเชิงนิเวศ ของผู้ประกอบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในจังหวัดแม่ฮ่องสอนพบว่าผู้ประกอบการมีแนวทาง ในการบริการนำเที่ยวเชิงนิเวศโดยไม่ได้คำนึงถึงศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ มีการจัดกิจกรรมที่ไม่เหมาะสมกับพื้นที่โดยมิได้หลีกเลี่ยงหรือลดเว้นการท่องเที่ยวในพื้นที่อ่อนไหวง่ายต่อการถูกรบกวนและพื้นที่ตัวได้ยากรวมทั้งไม่ได้มีการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้กับนักท่องเที่ยวรวมถึงการไม่ได้ควบคุมดูแล รักษาสภาพแวดล้อมอย่างเคร่งครัดและการสร้างวินัยกับนักท่องเที่ยว

กุลวรา สุวรรณพิมล (2541 : บทคัดย่อวิทยานิพนธ์) การศึกษาความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยวชาวไทย ต่อการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต และบริเวณใกล้เคียง จากผลการวิจัยพบว่า

1. ในด้านแหล่งท่องเที่ยว ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ร้อยละ 96.9 ต้องการมาท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ รองลงมาเป็นแหล่งจำหน่ายสินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก สำหรับกิจกรรมที่ต้องการในระหว่างการท่องเที่ยวสูงสุด ได้แก่การท่องเที่ยวชายทะเลจังหวัดภูเก็ต รองลงมาต้องการไปเที่ยวเกาะสิมิลัน ค่าสุดคือ การเล่นคาสีโน (ถ้ามี) สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวมีความคิดเห็นในระดับดี เกี่ยวกับความประทับใจในบรรยากาศและทัศนียภาพสำหรับความสะอาดและการรักษาสภาพแวดล้อม อยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ ส่วนข้อเสนอแนะ เห็นว่าควรเพิ่มความสะอาดและความปลอดภัย ต่อแหล่งท่องเที่ยวมากกว่านี้ พร้อมทั้งปลูกจิตสำนึกให้นักท่องเที่ยวเห็นความสำคัญของธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และผู้ที่ให้บริการไม่ควรเอาเปรียบนักท่องเที่ยว

2. ในด้านจำนวนวันเวลาที่มาท่องเที่ยว ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวใช้เวลาท่องเที่ยวประมาณ 5-6 วัน ทั้งที่ความต้องการและความคิดเห็นว่า ควรใช้เวลาประมาณ 7-8 วันในการมาท่องเที่ยวจังหวัดภูเก็ต และบริเวณใกล้เคียง

3. ในด้านโรงแรมที่พักและบริการของบริษัทนำเที่ยว และมัคคุเทศก์ ปรากฏว่า นักท่องเที่ยวต้องการพักตามบังกะโล / รีสอร์ทมากที่สุดร้อยละ 60 รองลงมาคือ โรงแรม แต่ความต้องการจะแตกต่างกันตามเพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และระดับโรงแรมที่ต้องการพัก

โรงแรมระดับสามดาวมากที่สำหรับความต้องการที่ตั้งของที่พักขึ้นอยู่กับอายุ รายได้ และอาชีพ เป็นเกณฑ์สำคัญ โดยนักท่องเที่ยวอายุ 31-50 ปี รายได้ 10,000 บาทขึ้นไป อาชีพรับราชการ เจ้าของบริษัท ผู้ที่แต่งงานมีลูกจะต้องการ โรงแรมชายทะเลมากกว่าที่พักแบบอื่น ๆ ในด้านค่าที่พัก ราคาห้องพัก ความต้องการสูงสุด ระดับ 500-1,000 บาท และส่วนใหญ่เห็นว่า อัตราค่าที่พักมีราคาเหมาะสม และราคาแพง อยู่ในอัตราใกล้เคียงกันและเห็นว่าจำนวนที่พักมีจำนวนเพียงเล็กน้อยส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับที่พักแรมเห็นว่าการบริการและการต้อนรับของพนักงานในโรงแรมอยู่ในเกณฑ์ที่ดีเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความประทับใจสำหรับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับที่พักแรม ราคาของที่พักแรมไม่ควรแพงเกินไปและควรมีการส่งเสริมและอบรมพนักงานในโรงแรมให้ได้มาตรฐาน สำหรับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อบริการของบริษัทน่าจะแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับเพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ แต่โดยเฉลี่ยจะต้องการด้านการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว และการจองที่พักจะมีมากที่สุด และการจองที่พักโดยเฉพาะช่วงเทศกาล สำหรับการบริการของบริษัทน่าจะจัดว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีโดยอันดับแรก คือ ความประทับใจ รองลงมาคือ การต้อนรับและบริการยกเว้นในด้านความสะดวกของยานพาหนะ ความปลอดภัยของการเดินทาง อยู่ในระดับพอใจ สำหรับข้อเสนอแนะควรอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวอย่างเต็มที่ ราคาไม่แพงเกินไป บุคลิกภาพของมัคคุเทศก์ก็ยังไม่ดีเท่าที่ควร และรักษาความสะดวกของยานพาหนะ และการจับจี้ให้เป็นระเบียบ

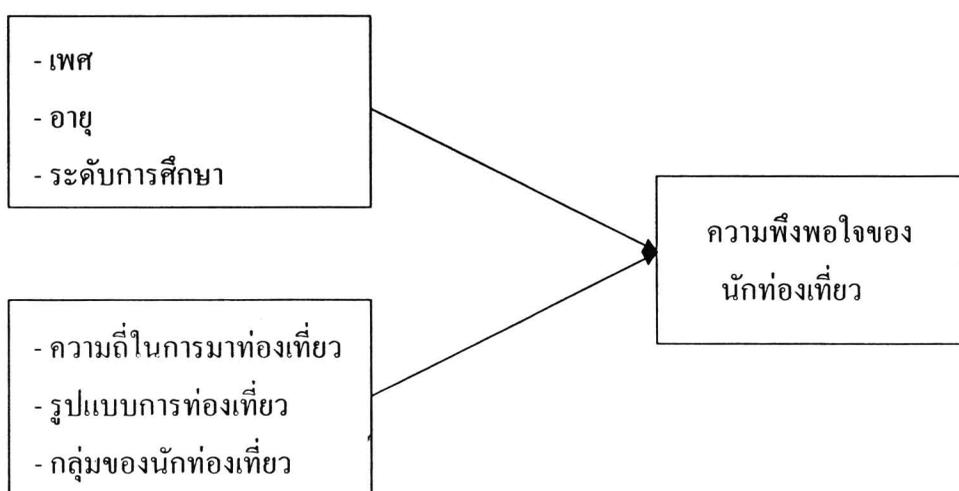
สุภาพ บุญไชย (2541 : บทคัดย่อวิทยานิพนธ์) การวิจัยการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาจังหวัดมหาสารคาม จากผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้าราชการ พ่อค้า ประชาชนจังหวัดมหาสารคามได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการจัดการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาจังหวัดมหาสารคามสื่อต่าง ๆ เช่น ทางโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ และแผ่นพับต่าง ๆ แหล่งท่องเที่ยวที่ควรส่งเสริมและสนับสนุนมีดังนี้ แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ เช่น สายปูลู่เจ้าฟ้าจุฬาภรณ อำเภอนาเชือก ป่าโคกคงเค็ง อำเภอนาดูน ปรากฏภูมิ อำเภอมือง พิพิธภัณฑสถานบ้านอีสานวัดมหาชัย อำเภอมือง พระยืนมงคลวัดบ้านสระอำเภอกันทรวิชัย แหล่งท่องเที่ยวด้านขนมธรรมเนียมประเพณี เช่น งานบุญเบิกฟ้ามหาสารคามอำเภอมือง งานไหลเรือไฟ อำเภโกสุมพิสัย งานบุญบั้งไฟ อำเภพยัคฆ์ภูมิพิสัย แหล่งท่องเที่ยวด้านของที่ระลึก เช่น ผลิตภัณฑ์ผ้าไหม ผ้าฝ้ายบ้านหนองเชียงช้าง อำเภอมือง เสื้อคุณภาพดีบ้านแพ่ง อำเภโกสุมพิสัย ผลิตภัณฑ์จากดินเหนียว เช่น หม้อ แจกัน ของที่ระลึกจากบ้านหม้อ อำเภอมือง แหล่งท่องเที่ยวทางด้านดนตรี เช่น หมอลำซิ่ง หมอลำหมู่ ลำกลองยาว ควรจะส่งเสริมให้มากขึ้น และจัดแสดงเป็นประจำ เช่นที่มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สังคีตศาลาของจังหวัด เป็นต้น

2. นักท่องเที่ยวได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการจัดการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาจังหวัดมหาสารคาม ดังนี้ ให้จัดที่พักแรมให้เพียงพอแก่นักท่องเที่ยว มีการตั้งศูนย์บริการการท่องเที่ยว มีมัคคุเทศก์นำเที่ยว มีแหล่งขายสินค้าพื้นเมืองของที่ระลึก มีตำรวจท่องเที่ยว เพื่อรักษาความสงบปลอดภัย และให้มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ให้มากกว่านี้ เป็นต้น

### กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

กลยุทธ์ในการกระจายรายได้สู่ภูมิภาค ตลอดจนการแก้ไขปัญหาความยากจนเป็นนโยบายสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งหลายจังหวัดได้ตระหนักถึงข้อนี้จึงกำหนดยุทธศาสตร์ของจังหวัดแตกต่างกันไปตามศักยภาพ และวัตถุดิบที่มีอยู่ในจังหวัด ซึ่งอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในหลายอุตสาหกรรมที่เสริมสร้างรายได้อย่างต่อเนื่องให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การก่อให้เกิดรายได้ดังกล่าวจะมีบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างน้อย 2 กลุ่ม คือ ผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการ และลูกค้าหรือในที่นี่หมายถึง นักท่องเที่ยว จากการศึกษารายละเอียดของวรรณกรรม พบว่า ความแตกต่างกันของปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาอาจมีผลต่อความพึงพอใจอย่างไรก็ตาม การศึกษานี้ยังคำนึงถึงบริบทแวดล้อมที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งได้แก่ รูปแบบการท่องเที่ยว กลุ่มของนักท่องเที่ยว และความถี่ในการมาท่องเที่ยว กรอบแนวความคิดดังกล่าวสามารถเขียนเป็นแบบจำลองดังแผนภาพ



แผนภาพ 2.1 แบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ  
ในการใช้บริการพื้นฐานของนักท่องเที่ยว