

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการเป็นเมืองน่าท่องเที่ยวของจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ศึกษาได้นำแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา ดังต่อไปนี้

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2548)

กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่งซึ่งแสดงออกด้วยการพูด การเขียน การปฏิบัติ ถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางทัศนคติ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและพร้อมที่จะมีปฏิกิริยาต่อสถานการณ์ภายนอก ซึ่งความคิดเห็นของบุคคลเกี่ยวกับพื้นความรู้ ประสบการณ์การทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้บุคคล และกลุ่มมีความคิดเห็นไปทิศทางใดทิศทางหนึ่งเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งนั้น ๆ ในการลงความเห็นที่เกิดจากข้อเท็จจริงแต่ละอย่างนั้น อาจมองไปถึงความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักว่าถูกต้องหรือไม่ และเป็นการยากที่จะแยกเจตคติ และความเห็นออกจากกันโดยเด็ดขาด ซึ่งทั้งสองอย่างอยู่ภายในจิตใจสำนึกของคน และสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนในการกระทำ และการแสดงออกในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งจิตวิญญาณที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นของบุคคลเปลี่ยนไปตามข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคล ในขณะที่ทัศนคติแสดงถึงความรู้สึกทั่วไปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งความคิดเห็นจะเป็นการอธิบายเหตุผลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

การวัดความคิดเห็น เป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่ละคนจะแสดงความเชื่อและความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูดหรือการเขียน เป็นต้น การสำรวจความคิดเห็นจะมีประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ เพราะจะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย โครงการพัฒนาใด ๆ ก็ตาม ถ้าจะทำให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงแล้วก็ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชน การเผยแพร่โครงการและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนที่มีต่อโครงการจึงจะเกิดผลดี คือ จะช่วยให้โครงการนั้นสอดคล้องเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่นอันเป็นสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่ใช้ประเมินโครงการและทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกในการมีส่วนร่วม หรือมีสิทธิ์แสดงความคิดเห็นในโครงการใด ๆ ที่จะพัฒนาประเทศนั้น

ก็จะทำให้ประชาชนเกิดจิตสำนึกในการเป็นเจ้าของ เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงหรือรักษาไว้
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ

ในการวัดความคิดเห็นของบุคคลสามารถทำได้หลายวิธีที่ใช้กันโดยทั่วไป คือการ
ตอบแบบสอบถาม เป็นวิธีที่ง่ายที่สุดในการจะบอกถึงความคิดเห็นก็คือการแสดงให้เห็นถึงร้อยละ
ของคำตอบในแต่ละข้อความ เพราะจะทำให้เห็นว่าข้อความออกมาในลักษณะเช่นไร จะได้ตาม
ข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้ การจะให้ใครก็ตามออกความคิดเห็นควรถามกันต่อหน้า (Face to face)
ถ้าจะใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็น จะต้องระบุให้ผู้ตอบเห็นว่า เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
กับข้อความที่กำหนดให้หรือสามารถวัดได้ในระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยมาก

แนวคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คุ่ม ชุมสาย และญิบพัน พรหมโยธี (2549)

กล่าวว่า อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ

(1) การขนส่ง (Transportation) การขนส่งทำให้คนสามารถเดินทางจากที่พักไป
ยังแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว ถ้าปราศจากการขนส่ง การท่องเที่ยวไม่สามารถ
พัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว การขนส่งประกอบด้วย การขนส่งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ

(2) ที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว (Accommodation) คือ สถานที่ซึ่งประกอบการเชิง
การค้า เพื่อบริการผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยว นอกจากมีที่พักอาศัยให้นักท่องเที่ยวแล้วที่พัคนั้นต้อง
มีสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตและบริการต่าง ๆ เตรียมไว้เพื่อให้บริการ
แก่นักท่องเที่ยวที่มาพักค้างแรม

ที่พักอาจจัดได้หลายประเภท เช่น โรงแรม รีสอร์ท โฮมสเตย์ การจัดที่พักอาจแตกต่างกัน
ออกไปตามวัตถุประสงค์ของผู้ประกอบการ รสนิยมของผู้บริโภคและสภาพแวดล้อมของแหล่ง
ท่องเที่ยว ซึ่งการที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความพึงพอใจในที่พัก ที่พัคนั้นต้องมีการจัดห้องพักไว้
เป็นสัดส่วน มีที่นอนเพื่อให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพอ และที่พักควรมีที่ระบายอากาศ
เพื่อที่จะสามารถถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างสามารถส่องเข้ามาถึงที่พักทำให้ที่พักรักษาจาก
ความชื้นไม่มีกลิ่นอับ และภายในห้องพักได้รับการทำความสะอาดเป็นประจำ

(3) สิ่งดึงดูดใจ กิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการต่างๆ
(Attractions Activities and Ancillary Services) นักท่องเที่ยวส่วนมากต้องการความเพลิดเพลิน
บันเทิงใจและความสนุกสนานในการเดินทางท่องเที่ยว การจัดกิจกรรมต่างๆ แก่นักท่องเที่ยว
เพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ความประทับใจอาจเกิดขึ้นได้จาก
สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้นในลักษณะของพิธีกรรม การจัดงานรื่นเริง ตลอดจนกิจกรรมอื่นๆ เช่น ประเพณี
ลอยกระทง การก่อเจดีย์ทราย การฟ้อนรำ นอกจากนี้ความประทับใจ สามารถเกิดขึ้นได้จากสถานที่

ท่องเที่ยวที่ธรรมชาติได้สร้างขึ้นหรือสิ่งที่มนุษย์ดัดแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ เช่น ทิวทัศน์รอบ ๆ สถานที่ท่องเที่ยวที่มีความสวยงามน่าดู น่ามอง เป็นต้น

นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวต้องมีสิ่งอำนวยความสะดวกเตรียมไว้ให้บริการแก่นักท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบาย ได้แก่ ร้านอาหารร้านค้า ร้านขายอาหาร และนอกจากนี้ทางจังหวัดหรือแหล่งท่องเที่ยวควรมีการจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารแหล่งท่องเที่ยว เพื่อไว้บริการนักท่องเที่ยว และต้องมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ให้มีความพร้อมที่จะให้บริการนักท่องเที่ยวอย่างเพียงพออยู่เสมอ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการท่องเที่ยวและเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวมากขึ้น

แนวคิดเรื่องเมืองนำท่องเที่ยว ทวนชัย อรุณโรจน์ (2553) กล่าวถึง เมืองนำท่องเที่ยว คือการมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจ คงอยู่อย่างสวยงามและยั่งยืน มีความสะดวกปลอดภัย ในการเข้ามาท่องเที่ยว มีบริการด้านการท่องเที่ยวที่ดี และประชาชนในพื้นที่มีอาชีพไมตรีดี เป็นเจ้าบ้านที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่สำคัญทางการท่องเที่ยว ทวนชัย อรุณโรจน์ (2553) กล่าวว่า แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ นอกจากจะต้องมีความสวยงามตามธรรมชาติ มีศิลปวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์แล้ว ยังจะต้องมีความสะดวกสบายในการเดินทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว มีน้ำสะอาดใช้ มีบริการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว เหล่านี้เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวควบคู่ไปกับความงามล้ำค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยว ซึ่งสามารถแบ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการท่องเที่ยวได้ดังนี้

(1) แหล่งท่องเที่ยวหรือทรัพยากรการท่องเที่ยว คือสถานที่ท่องเที่ยว กิจกรรมและวัฒนธรรมประเพณีที่สามารถดึงดูดความสนใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยือน นอกจากนี้แหล่งท่องเที่ยวนับเป็นสินค้าทางการท่องเที่ยวที่มีความสำคัญอย่างมาก หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว หากไม่มีสินค้าทางการท่องเที่ยว หรือสินค้าทางการท่องเที่ยว ไม่มีคุณภาพ หรือไม่คงงามสมบูรณ์สถานที่เที่ยวแห่งนั้นอาจจะทำให้หมดความนิยมจากนักท่องเที่ยว ซึ่งประเทศไทยมีทรัพยากรการท่องเที่ยวกระจายอยู่ในทุกภาคของประเทศ ทั้งนี้หากทรัพยากรการท่องเที่ยวถูกนำมาใช้ โดยไม่มีการบำรุงรักษาจะทำให้เกิดความเสื่อมโทรม สูญเสียทัศนียภาพ และหมดความน่าสนใจ การใช้ควบคู่กับการอนุรักษ์จึงถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดเพื่อให้ทรัพยากรการท่องเที่ยวมีคุณค่าคงอยู่กับเราตลอดไป

แหล่งท่องเที่ยวมีหลากหลายประเภทที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางไปท่องเที่ยวยังสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านั้น ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ประการ ดังต่อไปนี้

(1.1) ความดึงดูดใจ (Attraction) แหล่งท่องเที่ยวควรดึงดูดความสนใจของนักท่องเที่ยวได้ หรือมีลักษณะชวนตา ชวนใจ มีเสน่ห์เฉพาะตัวอันมีสาเหตุมาจาก มีความงดงามตามธรรมชาติ เช่น มีท้องทะเลและแม่น้ำลำคลองที่สะอาดสวยงาม รวมทั้งพันธุ์ไม้นานาชนิดที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือเกิดจากสิ่งที่มีมนุษย์ได้สร้างขึ้น หรือมีลักษณะของเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้นกับแหล่งท่องเที่ยวนั้น เช่น งานประเพณีในเทศกาลสำคัญของแต่ละท้องถิ่น การแสดงในเทศกาลต่าง ๆ ขบวนแห่ การแสดงแสง สี เสียง ในแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เป็นต้น

(1.2) ความประทับใจ (Amenity) แหล่งท่องเที่ยวควรก่อให้เกิดความประทับใจ ความสุขใจ และซาบซึ้งในการเที่ยวชม เช่น แหล่งท่องเที่ยวทางด้านประวัติศาสตร์ ปราสาทราชวัง วัด ศาลเจ้า โบราณสถานต่าง ๆ ที่แสดงถึงอารยธรรมในอดีต หรือแม้แต่แหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่เหมาะสมแก่การพักผ่อน เช่น อุทยานแห่งชาติทางบกและทางทะเล หรือสถานที่ท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดความสนุกสนาน รวมไปถึงการร่วมงานเทศกาลประเพณีต่าง ๆ

(2) การคมนาคม เมื่อผู้ซื้อเดินทางมาซื้อบริการถึงที่ผลิต ณ ที่แห่งนั้นต้องมีเส้นทาง การคมนาคมที่เพียงพอ เช่น การคมนาคมทางบกมีถนนหนทางที่สามารถให้รถยนต์สามารถผ่านเข้าออกได้สะดวก มีถนนหลายสายเพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเลือกเส้นทางมายังสถานที่แห่งนั้นได้ มีสถานีรถไฟคอยให้บริการ ส่วนการคมนาคมทางน้ำมีท่าเทียบเรือพร้อมที่จะให้ความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่ใช้เรือเป็นพาหนะในการเดินทางมาแหล่งท่องเที่ยวได้สะดวกมากยิ่งขึ้น การคมนาคมมีส่วนสนับสนุนแหล่งท่องเที่ยวอย่างมากในการที่จะทำให้นักท่องเที่ยวเพิ่มหรือลดการเดินทางมาท่องเที่ยว หากนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้ามาถึงแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างสะดวกและใกล้ชิด นักท่องเที่ยวจะเกิดบรรดาสในการท่องเที่ยวได้มาก ดังนั้น แม้แหล่งท่องเที่ยวจะมีความสวยงามมากเท่าใดแต่ถ้าขาดความสะดวกในการเข้าถึง นักท่องเที่ยวจะไม่สามารถเดินทางไปเที่ยวชมและแหล่งท่องเที่ยวนั้นได้ หน่วยงานที่รับผิดชอบแหล่งท่องเที่ยวจำเป็นต้องดำเนินการจัดสร้างระบบการคมนาคมและการขนส่งให้มีความเพียงพอ เช่น ถนน สะพาน ที่จอดรถ ป้ายบอกเส้นทาง เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางเข้ามาถึงแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายมากขึ้น

(3) ความปลอดภัย (Safety) คือ การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ นักท่องเที่ยวที่เดินทางมาเที่ยว ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในการส่งเสริมอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และต้องได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐและเอกชน รวมทั้งการได้รับความร่วมมือจากกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวให้มีส่วนร่วมในการป้องกันเหตุร้ายที่เกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยว ความไม่ปลอดภัยที่นักท่องเที่ยวได้ประสบพบเจอ เช่น การถูกลักทรัพย์ วิว่งราวทรัพย์ การถูกทำร้ายร่างกาย การถูกโกงราคาค่าสินค้าและบริการ ดังนั้น ทางภาครัฐควรมีการวางมาตรการให้มีกลุ่มผู้ประกอบการดังกล่าวเอารัดเอาเปรียบในการเสนอขายสินค้าและบริการ รวมไปถึงการให้

หน่วยงานทั้งทางภาครัฐและเอกชนช่วยกันรักษาความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมความปลอดภัยและความมั่นคงให้แก่พื้นที่ที่ได้รับการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวจะเลือกเดินทางไปเที่ยวที่ใดจะต้องมั่นใจว่ามีความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ฉะนั้นแหล่งใดที่นักท่องเที่ยวเข้าไปได้แหล่งนั้นต้องมีความปลอดภัยเพียงพอโดยนักท่องเที่ยวจะคำนึงถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินเป็นสิ่งสำคัญ มาตรการรักษาความปลอดภัยจึงต้องมีประสิทธิภาพ

(4) การโฆษณาและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว (Public Relation) การโฆษณาการท่องเที่ยวถือเป็นการสื่อข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมายทำให้นักท่องเที่ยวได้รู้จักผลิตภัณฑ์ว่ามีอะไรวางขายที่ไหน ราคาเท่าไร และมีคุณสมบัติพิเศษอะไรรวมไปถึงข้อมูลหรือเนื้อหาที่ใช้ในการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ต้องมีความน่าดึงดูดใจ ชัดเจน เข้าใจง่าย และมีความน่าเชื่อถือ ถึงแม้แหล่งท่องเที่ยวจะดีเลิศเพียงใด ถ้าปราศจากการโฆษณาให้เป็นที่รู้จักก็ไม่มีทางที่จะเพิ่มหรือเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวในจังหวัดนั้นได้

การประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว คือ การเผยแพร่ข่าวสารการท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยวเป้าหมาย เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับแหล่งท่องเที่ยว การโฆษณาและการประชาสัมพันธ์อาจทำได้โดยการใช้สื่อต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร หนังสือพิมพ์ จดหมาย หรือ บุคคล เป็นต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเชิญชวนสนใจและกระตุ้นนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวมากขึ้น ในบางครั้งสามารถนำเอาการโฆษณามาใช้กับประชาสัมพันธ์ หรือที่เรียกกันว่า “การโฆษณาเพื่อประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว” ซึ่งใช้การโฆษณาเป็นเครื่องมือสำคัญเพื่อการประชาสัมพันธ์ที่มีได้มุ่งขายผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว แต่เป็นการโฆษณาแหล่งท่องเที่ยว โดยมุ่งหวังสร้างชื่อเสียง ภาพพจน์และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างจังหวัดผู้เป็นเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยว

(5) สิ่งอำนวยความสะดวก คือ สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว และระบบสาธารณูปการ ซึ่งมีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถจะใช้ได้อย่างสะดวกสบายมากน้อยเพียงใด เช่น ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานเริงรมย์ สถานบริการระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ โรงพยาบาล ฯลฯ

นอกจากนี้ สถานที่ท่องเที่ยวควรจัดสรรบริการด้านต่าง ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว เพื่ออำนวยความสะดวกและดึงดูดใจนักท่องเที่ยวที่เดินทางมายังสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านี้ ได้แก่ การบริการด้านการตลาด เช่น การให้บริการข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยว การส่งเสริมแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

(6) สภาพแวดล้อม คือ สิ่งรอบตัวของแหล่งท่องเที่ยว ที่รวมถึงตั้งแต่สภาพทางภูมิศาสตร์ ระบบนิเวศ และสภาพอื่นๆ เช่น สภาพทางกายภาพ สภาพอากาศ กลิ่น เสียง ควัน สภาพน้ำตามแหล่งน้ำ ฯลฯ ถึงแม้สถานที่ท่องเที่ยวจะมีความสวยงาม หรือน่าดึงดูดใจเพียงไร แต่ถ้าสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ สถานที่ท่องเที่ยวนั้นไม่เอื้ออำนวยต่อความสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ก็จะไม่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวได้เลย

(7) การเป็นเจ้าของที่ดี สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเจ้าบ้านจะหมายถึงประชาชน พ่อค้า แม่ค้า นักเรียน และผู้ประกอบการอาชีพใด ๆ ที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ การเป็นเจ้าของที่ดี จึงหมายถึงกลุ่มบุคคลเหล่านี้มีความเป็นมิตร มีความเชื่อมั่น มีความรอบรู้เรื่องราวในท้องถิ่นนั้น สามารถช่วยบอกทิศทางการเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวนั้นได้อย่างถูกต้อง และยังช่วยในเรื่องของการต้อนรับดูแลผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยวให้มีความสุข และรู้สึกปลอดภัยเพราะเมื่อผู้มาเยือนได้รับความมีอัธยาศัยไมตรี และเจ้าบ้านให้การต้อนรับอย่างอบอุ่น ย่อมทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความประทับใจ

การให้การต้อนรับนักท่องเที่ยว เปรียบเสมือนกับการให้บริการแก่ลูกค้า การที่จะทำให้นักท่องเที่ยวพึงพอใจและอยากกลับมาเที่ยวอีกครั้งหนึ่งนั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการต้อนรับที่ดี สร้างความไว้วางใจเชื่อใจและการบริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว เพราะการเป็นเจ้าของที่ดีไม่เพียงแต่เป็นการประชาสัมพันธ์ชุมชนและธุรกิจของตนในแง่ดีเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างความประทับใจที่ดีที่สามารถบอกเล่าจากปากต่อปาก ทำให้นักท่องเที่ยวสนใจและเดินทางมาเที่ยวมากขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สิริจิตรา ฤกษ์ปาย (2550) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการจัดการท่องเที่ยวเกาะเกร็ดจังหวัดนนทบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 400 ราย ใช้การเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก คือเลือกตามสถานที่ที่มีประชากรจำนวนมากและหลากหลาย เช่น บ้านพักอาศัย สถานที่ทำงาน ศูนย์การค้าจังหวัดนนทบุรี และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

ด้านการคมนาคมและการขนส่ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรื่องเส้นทางเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวมีความสะดวกและปลอดภัย อัตราค่าธรรมเนียมเรือข้ามฟากและค่าธรรมเนียมรถโดยสารประจำทางมีความเหมาะสม และบริเวณลานจอดรถเพียงพอและเหมาะสมกับความต้องการ

ด้านแหล่งท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรื่องความเหมาะสมของเวลาที่เปิดบริการสำหรับนักท่องเที่ยว ทักษะนิยภาพของเกาะเกร็ดมีความสวยงาม ร้านขายของที่ระลึกตั้งอยู่ในทำเลที่หาง่าย และการจัดบริเวณเพื่อการพักผ่อนและประกอบกิจกรรมต่างๆ เช่น บริเวณที่นั่งเล่นริมน้ำทำได้เหมาะสม

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรื่องมีการจัดรักษาความปลอดภัยในสถานที่ต่างๆ

ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรื่องมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการด้านข้อมูลต่างๆ ทัวถึง มีร้านจัดจำหน่ายอาหารเครื่องดื่มเพียงพอที่จะให้บริการ และมีการจัดบริการห้องสุขาไว้อย่างสะอาดและเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องระบบสาธารณูปโภค เช่น ไฟฟ้า ประปา มีความพร้อมให้บริการ

ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรื่องมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ไว้อย่างแพร่หลาย

ด้านสภาพแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในชุมชนมีความเป็นระเบียบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง เรื่องการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมภายในแหล่งท่องเที่ยวและชุมชนมีความเป็นระเบียบ เช่น มีการกำจัดสิ่งปฏิกูลต่าง ๆ เช่น ขยะ เป็นอย่างดี และสภาพแวดล้อมโดยรวมของแหล่งท่องเที่ยวและแหล่งชุมชนมีความสะอาด รวมไปถึงการตกแต่งสถานที่และสิ่งประกอบภูมิทัศน์อื่นๆ มีความสวยงาม

ด้านการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เรื่องที่คนในชุมชนที่อาศัยอยู่บริเวณเกาะเกร็ดจังหวัดนนทบุรีมีอัธยาศัยดี และให้การต้อนรับนักท่องเที่ยวเป็นอย่างดี

ธัชมาศ มิ่งขวัญ (2551) ได้ศึกษาเรื่องทัศนคติของคนวัยทำงานในเขต

กรุงเทพมหานครที่มีต่อรูปแบบการท่องเที่ยว โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 400 ราย ใช้การเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก คือเลือกตามสถานที่ที่มีประชากรจำนวนมากและหลากหลาย เช่น สถานที่ทำงาน บ้านพักอาศัย มหาวิทยาลัย สวนสาธารณะ และศูนย์การค้าทั่วกรุงเทพมหานคร และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า

ทัศนคติของคนวัยทำงานในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อรูปแบบการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่ชื่นชอบรูปแบบการท่องเที่ยวแหล่งธรรมชาติมากที่สุด โดยเดินทางมาท่องเที่ยวภายในประเทศประมาณ 1-2 ครั้งต่อปี มีวัตถุประสงค์ในการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อความสนุกสนาน

ซึ่งการท่องเที่ยวจะเดินทางไปกับครอบครัว ญาติ โดยตนเองจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกรายการท่องเที่ยว และผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นว่าแหล่งท่องเที่ยวต้องมีความปลอดภัย รวมทั้งราคาสินค้าและราคาค่าบริการต้องมีความเหมาะสม ทางด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์พบว่านักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลข่าวสารการท่องเที่ยวจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ทางด้านที่พักพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เดินทางไปท่องเที่ยวในช่วงที่มีวันหยุดติดต่อกหลายวัน มีระยะเวลาเดินทางท่องเที่ยว 2-3 วัน โดยการพักค้างแรมจะเลือกใช้บริการ โรงแรมและรีสอร์ท

ด้านแหล่งท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เรื่องแหล่งท่องเที่ยวต้องน่าสนใจและสวยงาม

ด้านที่พัก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เรื่องการได้รับความสะดวกในการติดต่อจองห้องพักทางโทรศัพท์และการจองผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เรื่องแหล่งท่องเที่ยวมีความปลอดภัย

เสริมพันธ์ สาริมาณ (2552) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในเขตอุทยานแห่งชาติน้ำตกพริ้ว จังหวัดจันทบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 200 ราย ใช้การเก็บข้อมูลแบบตามสะดวก คือเลือกตามสถานที่ที่มีประชากรกรจำนวนมากและหลากหลาย เช่น ศูนย์การค้าทั่วจังหวัดจันทบุรี บ้านพักอาศัย สถานที่ทำงาน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล พบว่า

ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ทั้งสถานที่ทั้งเที่ยวและการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับดีและดีมาก ทั้งด้านสถานที่ท่องเที่ยวที่มีความพร้อมทุกอย่างและมีความสวยงาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเดินทางเข้าไปในอุทยานแห่งชาติมีความสะดวก เส้นทางการเดินทางท่องเที่ยวมีความปลอดภัยและอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าไปเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวมีความเหมาะสม แต่มีนักท่องเที่ยวส่วนน้อยเท่านั้นที่ต้องการให้มีการปรับปรุง โดยมีความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงและพัฒนาเส้นทาง การจราจรบริเวณทางเข้าอุทยานให้มีการขยายเส้นทางเข้าให้กว้างกว่านี้

ด้านที่พัก ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมาเช่ากลับเย็นไม่มีการพักค้างแรม เนื่องจากสามารถเดินทางไปพักในตัวเมืองจังหวัดจันทบุรี รองลงมาจะพักค้างแรมในอุทยานแห่งชาติที่ได้จองบ้านพักจากกรมป่าไม้ กรุงเทพมหานคร มาก่อนแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เรื่องความปลอดภัยบริเวณที่พักหรือเต็นท์ที่พัก อัตราค่าใช้จ่ายในค่าบริการที่พักหรือเต็นท์ที่พัก สาธารณูปโภคของบ้านพักหรือเต็นท์ที่พัก เช่น ห้องน้ำ ห้องสุขา ไฟฟ้า จำนวนบ้านพักหรือเต็นท์ที่พักมีความเพียงพอ และความสะดวกรวดเร็วในการจองบ้านพักหรือเต็นท์ที่พัก

ด้านความปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เรื่องความปลอดภัยของบริเวณแหล่งท่องเที่ยว เช่น น้ำตก ลำธาร ทางขึ้นเขาทางเดินชมธรรมชาติ เนื่องจากทางอุทยานมีเจ้าหน้าที่คอยให้การสนับสนุนความปลอดภัยให้นักท่องเที่ยว เช่น มีรั้วกั้นระหว่างทางเดินขึ้นไป น้ำตกเพื่อป้องกันนักท่องเที่ยวตกหล่น มีป้ายเตือนบริเวณที่จะเกิดอันตรายตลอดเส้นทาง

ด้านการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบสอบถามจะทราบข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวจากหนังสือพิมพ์และนิตยสารการท่องเที่ยว และข้อมูลที่นำมาตีพิมพ์เพื่อประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวที่มีความสมบูรณ์และมีความชัดเจนเข้าใจง่าย และง่ายต่อการค้นหาข้อมูล

ด้านการบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี เรื่องการให้บริการข้อมูลของศูนย์บริการข้อมูลอุทยานฯ ส่วนใหญ่ได้รับความสะดวกในการสอบถามข้อมูลด้านการท่องเที่ยว และศูนย์ข้อมูลตั้งอยู่ในบริเวณทางเข้าเห็นได้ง่าย และมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ตลอดเวลา รวมทั้งร้านอาหารและร้านขายเครื่องดื่มที่ไว้บริการนักท่องเที่ยวมีความสะอาดมาก