

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาในหัวข้อเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มีต่อนครวัด นครธม จังหวัดเสียมราฐ ประเทศกัมพูชา ได้นำแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ในการศึกษา รวมทั้งได้ศึกษารายงานการวิจัย ตลอดจนวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎี

ความคิดเห็น (Opinion) ตามรากศัพท์พจนานุกรมศัพท์ ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

1. ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้ไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม
2. ทักษะหรือประมาณการที่เกี่ยวกับปัญหาหรือประเด็นหนึ่ง เช่น ทักษะเกี่ยวกับความเหมาะสมของนโยบายวางแผนครอบครัว
3. คำแถลงของผู้ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้มาขอปรึกษา

ความคิดเห็น (Opinion) (Gould Kule , 1964) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นใน Dictionary of the Social Sciences ไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ความคิดเห็น คือ การพิจารณาตัดสิน ความเชื่อหรือความเชื่อจากบุคคลอื่นในบางประเด็นความเห็นอาจแสดงออกทางคำนิยาม หรือชนิดของเหตุผล หรือหลักฐานที่มีอยู่ซึ่งความสำคัญของความเห็นอาจต่างกันแล้วแต่บุคคล
2. ความคิดเห็นที่เป็นการแสดงออกอย่างแสบและตรงจุด สามารถให้ทราบถึงความในใจของบุคคลมากกว่าทัศนคติ ดังนั้นเมื่อความเห็นมีความสัมพันธ์กับลักษณะการเปลี่ยนแปลงภายนอกและมีความจำกัด มีรากฐานมาจากระบบทัศนคติของแต่ละบุคคล
3. ถ้าความคิดเห็นเป็นสิ่งที่มิชีวิต มันสามารถวัดได้ และได้พัฒนาเครื่องมือในการวัดขึ้นมา โดยปกติจะมีการเก็บรวบรวมความคิดเห็นของคนจำนวนมาก ตัวอย่างเช่น ประชาชนติเป็นการสุ่มตัวอย่างปัญหาที่ซับซ้อนและการวัดความคิดเห็น ทัศนคติ เทคนิคการวางแผนและการสร้างแบบสอบถามนำมาใช้ การเน้นการแสดงออกในการวิจัยความคิดเห็น

2.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ธีรพงษ์ ดวงสนิท (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่มีต่อการให้บริการของมัคคุเทศก์ในจังหวัดเชียงราย พบว่าความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางมาเที่ยวในจังหวัดเชียงราย ในเรื่องของการรับรู้อยู่ในระดับดี มัคคุเทศก์สามารถบรรยายเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวได้ดีไม่ว่าจะเป็นเรื่องของโบราณสถาน โบราณวัตถุ ประเพณี วัฒนธรรมและสถานที่ท่องเที่ยวตามธรรมชาติ สำหรับในเรื่องความสามารถอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความสามารถด้านวิชาการ และด้านการนำเที่ยว ด้านการจัดการ ส่วนคุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านหน้าที่รับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะการตรงต่อเวลาและความซื่อสัตย์สุจริต ด้านบุคลิกภาพอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะความเชื่อมั่นในตนเองและการมีอารมณ์ขัน และด้านมนุษยสัมพันธ์ อยู่ในระดับดีเช่นกัน โดยเฉพาะความเอื้อเฟื้อ รู้จักเอาใจช่วยผู้อื่น และมีน้ำใจพร้อมที่จะช่วยเหลือ นอกจากนี้ยังพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวก่อนเดินทางมาและความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวหลังจากได้รับบริการแล้วมีสิ่งที่เกินความคาดหวังคือ ความสามารถด้านภาษาหน้าที่และความรับผิดชอบในด้านการแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา บุคลิกภาพด้านพละการออกกำลังกาย สุขภาพอ่อนหวาน ไพเราะและแต่งกายได้เหมาะสมกับกาลเทศะ ส่วนด้านมนุษยสัมพันธ์ ได้แก่ การมีน้ำใจพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือ และสิ่งที้น้อยกว่าความคาดหวังคือ บุคลิกภาพในด้านความเชื่อมั่นในตนเอง

ธนชัย พลอยสุภผล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาของชาวต่างชาติและประมาณค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยาของชาวต่างชาติ พบว่าคุณภาพของสินค้าและบริการเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจกลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยามากที่สุด ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการชำระเงินกระทำชำระเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการไม่กลับมาท่องเที่ยวเมืองพัทยามากที่สุด

น้ำฝน แซ่มบำรุง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของนักท่องเที่ยวต่อการจัดการการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์วิจัยเกษตรหลวงเชียงใหม่ (ขุนวาง) ศึกษาปัจจัยด้านลักษณะบุคคล เศรษฐกิจและสังคมของนักท่องเที่ยวที่มีความสัมพันธ์กับการจัดการท่องเที่ยวเชิงเกษตรของศูนย์วิจัยเกษตรหลวงเชียงใหม่ (ขุนวาง) เพื่อศึกษาปัญหา และข้อท่องเที่ยวเสนอแนะ ของนักท่องเที่ยว พบว่า การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรและประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงเกษตรของนักท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับระดับความคิดเห็นกับระดับ