

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากกรอบนโยบายของคณะกรรมการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2550-2554 ได้ส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวเชื่อมโยงกับประเทศเพื่อนบ้าน โดยการตลาดร่วมกันเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเดินทางทั้งในภูมิภาคและภายนอกภูมิภาค อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวที่ได้มาตรฐานร่วมกันอย่างเป็นระบบ และช่วยเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันของภูมิภาคนี้ในตลาดโลก รวมทั้งมุ่งพัฒนาองค์กร ระบบการบริหารจัดการ และเสริมสร้างบุคลากรให้มีทักษะและขีดความสามารถทางการตลาดท่องเที่ยว เพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการขับเคลื่อน (Driving Force) ที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และมีศักยภาพทางการแข่งขันระดับสากล ภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมทั้งพัฒนาความเข้มแข็งขององค์กรในบทบาทเชิงวิชาการ และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องตลาดการท่องเที่ยว

และจากสรุปรายได้-รายจ่ายและดุลการท่องเที่ยว พ.ศ. 2550 (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2551, หน้า 3) แสดงจำนวนนักท่องเที่ยวชาวไทยเดินทางไปต่างประเทศในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนเพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2549 คิดเป็นร้อยละ 19.59 โดยเฉพาะการเดินทางไปต่างประเทศแถบทวีปเอเชีย ได้เพิ่มขึ้นทุกภูมิภาค และจากข้อมูลการสรุปการจดทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2550 (สำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์กลาง, 2551) จำนวนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ก็มีจำนวนเพิ่มขึ้นเช่นกัน แต่การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานของธุรกิจนำเที่ยวนั้น จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบหลายองค์ประกอบร่วมกัน และหนึ่งในองค์ประกอบนั้นคือมัคคุเทศก์

มัคคุเทศก์นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้ธุรกิจนำเที่ยวประสบความสำเร็จ เพราะนอกจากความสมบูรณ์ของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ความสะดวกปลอดภัยในการเดินทาง และสถานที่พักแรมที่ได้มาตรฐานแล้ว มัคคุเทศก์คือผู้ที่มีบทบาทสำคัญ ในการเป็นผู้นำทาง และให้ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนดูแลเอาใจใส่นักท่องเที่ยวอย่างใกล้ชิด เพราะเป็นผู้ที่อยู่กับนักท่องเที่ยวตลอดการเดินทาง จึงเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและ

ก่อให้เกิดความประทับใจในการเดินทางของนักท่องเที่ยว มัคคุเทศก์ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวเท่านั้น จึงจะสามารถเสริมสร้างความประทับใจให้แก่ นักท่องเที่ยวได้

ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการปรับปรุงคุณภาพ โดยเฉพาะในด้านการ บริการการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐานจึงจำเป็นต้องทำการวิจัยเพื่อสำรวจความคิดเห็นของ นักท่องเที่ยวชาวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวต่างประเทศ เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยว ต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นส่วนประกอบในการ จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของมัคคุเทศก์ของธุรกิจนำเที่ยว ให้ตรงตามความต้องการของ นักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของ นักท่องเที่ยวชาวไทย
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของ นักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมุติฐานของการวิจัย

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ ที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ ที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ซึ่งมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักท่องเที่ยวที่ เดินทางไปท่องเที่ยวต่างประเทศโดยผ่านบริษัทนำเที่ยว ระหว่างเดือนมกราคม – กุมภาพันธ์ 2552

จำนวน 648 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 240 คน ตามตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

2.1.1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- สถานภาพสมรส

2.1.2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรท่องเที่ยว ได้แก่

- ความถี่ในการเดินทางต่อปี
- เหตุจูงใจ/วัตถุประสงค์ของการเดินทางครั้งนี้
- ค่าใช้จ่ายในการเดินทางครั้งนี้

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variables) ได้แก่/ คุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ คือ

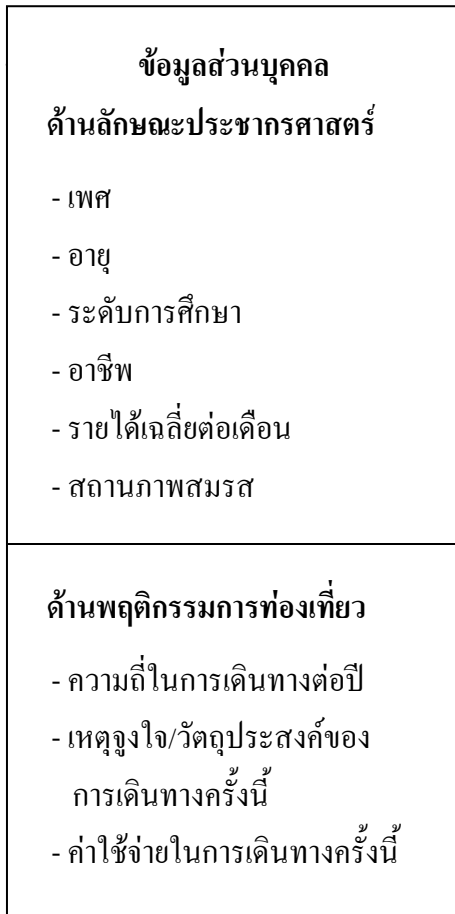
- ความรู้ของมัคคุเทศก์
- ความสามารถของมัคคุเทศก์
- คุณสมบัติของมัคคุเทศก์

3. ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ ระหว่างเดือนมกราคม – มีนาคม 2552

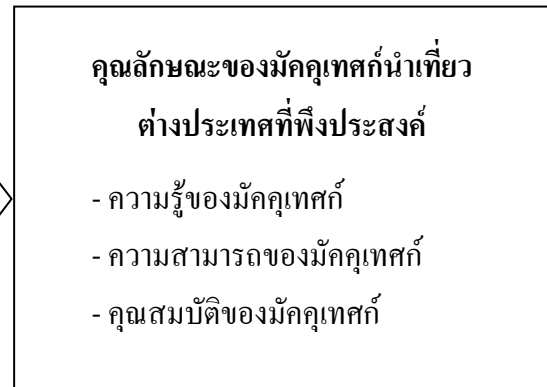
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องคุณลักษณะของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศที่พึงประสงค์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจัดการหรือการให้บริการหรือการอำนวยความสะดวก เกี่ยวกับการเดินทาง สถานที่พัก อาหาร ทัศนอาจร และหรือมัคคุเทศก์ให้แก่นักท่องเที่ยว

ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว หมายถึง ผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวตามพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2535

นักท่องเที่ยว หมายถึง ผู้รับบริการหรือความสะดวกจากผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวโดยเสียค่าบริการ

มัคคุเทศก์ หมายถึง ผู้ที่นำนักท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่าง ๆ และให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับสถานที่หรือบุคคลโดยได้รับค่าตอบแทน

มัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ หมายถึง ผู้รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำ และให้ความรู้ต่าง ๆ แก่นักท่องเที่ยวในการเดินทางไปท่องเที่ยวในต่างประเทศ

การท่องเที่ยวต่างประเทศ หมายถึง การเดินทางออกจากประเทศที่เป็นถิ่นพำนักถาวรของตนเพื่อไปท่องเที่ยวยังประเทศอื่น

ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส และข้อมูลเกี่ยวกับด้านพฤติกรรมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย ความถี่ในการเดินทางต่อปี เหตุจูงใจ/วัตถุประสงค์ของการเดินทางครั้งนี้ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางครั้งนี้

คุณลักษณะของมัคคุเทศก์ หมายถึง ลักษณะเฉพาะตัวของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ ประกอบด้วย คุณลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติของมัคคุเทศก์

ความรู้ หมายถึง ความรู้ของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว ประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม

ความสามารถ หมายถึง ความสามารถของมัคคุเทศก์เกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้และการสื่อสาร การใช้ภาษาต่างประเทศ การจัดกิจกรรมระหว่างเดินทาง การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า การประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ระหว่างเดินทาง และการควบคุมอารมณ์

คุณสมบัติ หมายถึง คุณสมบัติของมัคคุเทศก์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- **ด้านหน้าที่และความรับผิดชอบ** ประกอบด้วย การดูแลให้ความปลอดภัย การดูแลให้ความสะดวกสบาย ให้คำแนะนำในสิ่งที่ดี และการตรงต่อเวลา

- **ด้านจรรยาบรรณและจริยธรรม** ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ มีใจรักในการประกอบอาชีพ

- **ด้านบุคลิกภาพ** ประกอบด้วย การมีสุภาพลักษณะและสุขนิสัยที่ดี มีความกระตือรือร้น มีอารมณ์ขัน มีความเป็นผู้นำ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และรู้จักกาลเทศะ สุภาพ มารยาทดี

- **ด้านมนุษยสัมพันธ์** ประกอบด้วย การมีน้ำใจพร้อมให้ความช่วยเหลือ สดชื่น ร่าเริง ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความเอื้อเฟื้อ อารมณ์ห่วยโยผู้อื่น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของมัคคุเทศก์นำเที่ยวต่างประเทศ เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวชาวไทยได้ดียิ่งขึ้น
2. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในกำหนดหัวข้อและเนื้อหาสำหรับการฝึกอบรมมัคคุเทศก์
3. ผู้ประกอบธุรกิจนำเที่ยวสามารถนำผลการวิจัย มาใช้เป็นแนวทางในการใช้คัดเลือกมัคคุเทศก์ที่จะรับเข้ามาร่วมงานในอนาคต
4. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับนำเสนอมัคคุเทศก์ให้ตระหนักถึงคุณลักษณะที่ลูกค้าต้องการเพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาตนเอง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจนำเที่ยวในอนาคต
6. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบในการทำวิจัยเชิงลึก เกี่ยวกับคุณลักษณะของมัคคุเทศก์ ในอนาคต