

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ : ทักษะคติของมัคคุเทศก์ต่อการแสดงบทบาททูตวัฒนธรรม

ชื่อผู้เขียน : นางสาวชญานันท์ อัสวธรรมานนท์

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา : ไทยศึกษา

ปีการศึกษา : 2546

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

1. รองศาสตราจารย์ ดร.วิญญู สุวรรณเพิ่ม ประธานกรรมการ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาวดี มิตรสมหวัง
3. อาจารย์ธนากร ชยางศู

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของมัคคุเทศก์ในการเป็นทูตวัฒนธรรม โดยศึกษาเรื่องที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ระดับการรับรู้บทบาทของมัคคุเทศก์ (Role Perception) ในฐานะทูตวัฒนธรรม
2. ระดับความรู้สึกต่อบทบาทของมัคคุเทศก์ (Role Attitude) ในฐานะทูตวัฒนธรรม
3. ระดับการปฏิบัติตนตามบทบาทของมัคคุเทศก์ (Behavior Role-play Perception) ในฐานะทูตวัฒนธรรม

โดยทำการศึกษาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ มัคคุเทศก์ทั่วไป (ต่างประเทศ) บัตรอนุญาตสีบรอนซ์เงิน (Silver-Bronze Cards) ซึ่งได้จดทะเบียนเป็นมัคคุเทศก์ไว้ที่สำนักทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 212 คน โดยใช้ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ และใช้สถิติการแปรค่าข้อมูลวิเคราะห์เชิงพรรณนาพร้อมตารางประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยใช้สถิติพื้นฐาน คือ ค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอผลการศึกษาในรูปของการพรรณนาประกอบตาราง และหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรตามสมมุติฐาน โดยการใช้การทดสอบด้วยการหาค่า สถิติทีเทสต์ (t-test) เอฟเทสต์ (F-test) เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความแตกต่างของตัวแปรที่ได้กำหนดไว้ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และหาค่าความน่าจะเป็น (p-value) เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง ตัวแปรด้วยวิธีของ Scheffe'

ผลการวิจัย สรุปได้ว่า การทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ได้พบว่า มัคคุเทศก์ผู้มี ระยะเวลาในการประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีระดับการรับรู้บทบาทและมีความพึงพอใจในบทบาทการเป็นทูตวัฒนธรรมแตกต่างกันและมีระดับการปฏิบัติตามบทบาทแตกต่างกัน โดยมัคคุเทศก์เพศหญิงมีระดับการปฏิบัติตามบทบาททูตวัฒนธรรมมากกว่าเพศชาย

ABSTRACT

Thesis Title : Guides' Attitude towards the Roles of Cultural
Ambassador

Student's Name : Miss Chayanan Assawadhammanond

Degree Sought : Master of Arts

Major : Thai Studies

Academic Year : 2003

Advisory Committee :

1. Assoc. Prof. Dr. Wisanu Suwanapern Chairperson
2. Asst. Prof. Dr. Supavadee Mitrsonwang
3. Mr. Tanakorn Chayangsu

This research aims to study the attitudes of tour guides towards their roles of a cultural ambassador, namely role awareness, role satisfaction, and performance as a cultural ambassador.

The expected roles defined in this study are:-

1. to create good images of the country and make the tourists understand the national institutions correctly.
2. to make tourists understand Thai ways of life as well as its tradition and culture.
3. to be a representative in promoting Thailand among foreigners.
4. to be a good and knowledgeable host.

5. to create good impression among visitors and encourage them to come back to visit Thailand.

The methodology used is a random sample of 212 professional tour guides who have registered with Tourist Business and Tourist Guide Registration Office, Bangkok. Variables used include gender, age, level of education, income, and working years. Questionnaires are distributed and data are analyzed using statistical method including percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, One-way ANOVA and Scheffes' method.

The results show that there is a significant difference at the level of 0.05 in working years to the level of role awareness. However, there is no significant difference in the level of gender, age, education and income.

There is also no significant difference in the demographic variables, i.e. gender, age, level of education and income to the level of role satisfaction except for the working years which has a significant difference at the level of 0.05.

For the performance of tour guide as a cultural ambassador, there is a significant difference at the level of 0.05 in gender. No significant difference is found in age, level of education, income and working years.

Problems and obstacles found in being a professional tour guide are government sectors' negligence in promoting tour guides as cultural ambassadors, many foreigners conducting tours locally, and some local guides' inappropriate manners and lack of awareness in being a cultural ambassador. Other problems are tourists trading, non - compensation for

guides, insufficient parking space for coaches, over-priced souvenirs, and substandard of tourist police.

Suggestions and recommendations include better roles of government in promoting a tour guide as a cultural ambassador, and in supervising and issuing a regulation covering a reasonable compensation for tour guides. As for tourists' benefits, a tourist protection act should be set, ample parking space at tourist attractions provided, and cleanliness in touristy areas supervised.

Further studies can focus on the comparison of contrasting roles of a cultural ambassador, policies set forth by travel agencies as well as the government concerning tour guides, problems confronting tour guide profession and possible solutions, and the effects of the Free Trade on local guides as foreigners will soon be able to conduct tours in Thailand.

Lastly, in comparison to this study a future research can be done to test the similarities or differences in the level of role awareness, role satisfaction, and performance as a cultural ambassador between professional tour guides in the age group 25 – 30 and over 45 years old.