

51601719 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

คำสำคัญ : ความต้องการการบริการข้อมูล

নারী সিম্বিধানন্ত : ความต้องการการบริการด้านมัคคุเทศก์ของนักท่องเที่ยวชาวไทย
ที่มาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : ผศ.ดร.ดวงเงิน
ชื่อักดี. 56 หน้า.

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการ
บริการด้านมัคคุเทศก์ (2) หาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านมัคคุเทศก์ อาศัยข้อมูล
จากเอกสารทางวิชาการและการตอบแบบสอบถามของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาว
ไทยที่มาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม

ผลการศึกษาพบว่า นักท่องเที่ยวชาวไทย คิดว่า การมาท่องเที่ยวทำให้ทราบถึง
คุณค่าทางด้านวัฒนธรรมของวัดพระศรีรัตนศาสดาราม ได้แก่ ด้านประวัติศาสตร์ ด้านสุนทรียศาสตร์
และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด อีกทั้งยังทำให้ทราบกฎระเบียบที่ควรปฏิบัติเมื่อมา
ท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดาราม รวมไปถึงทำให้ทราบประวัติความเป็นมาของวัดพระศรีรัตน
ศาสดาราม ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง ทำให้สามารถท่องเที่ยวได้ทั่วถึง และ ประหยัดเวลา
ในการท่องเที่ยว เกิดความสะดวกสบายระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว รู้สึกสนุกสนานเพลิดเพลิน
ระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว รู้สึกปลอดภัยขณะเดินทางท่องเที่ยว และการเดินทางท่องเที่ยวคุ้มค่า
โดยแนวคิดทุกข้อตามที่กล่าวมานี้อยู่ในระดับมากที่สุด และเพื่อให้แนวคิดหรือความต้องการของ
นักท่องเที่ยวเป็นไปตามประสงค์ มัคคุเทศก์เองจำเป็นต้องช่วยให้นักท่องเที่ยวเดินทางได้อย่าง
ทั่วถึง โดยไม่ละเลยสิ่งสำคัญใดๆ ภายในสถานที่ท่องเที่ยว จำเป็นต้องนักท่องเที่ยวได้รับความรู้
และข้อมูลต่างๆ ของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งในด้านความสำคัญ ประวัติความเป็นมา ลักษณะทาง
ศิลปกรรม ลักษณะภูมิประเทศ และข้อมูลอื่น ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างถูกต้อง

นอกจากนี้มัคคุเทศก์จำเป็นต้องช่วยลดความกังวลใจให้กับนักท่องเที่ยวในเรื่องการจัด
เวลาที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการเดินทางและการเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อป้องกันไม่ให้นัก
ท่องเที่ยวต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ด้วยตนเองในระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

ยิ่งไปกว่านั้น มัคคุเทศก์ต้องให้ความสำคัญในฐานะเป็นผู้นำในการอนุรักษ์ทรัพยากร
การท่องเที่ยวและให้ความสำคัญในฐานะเป็นผู้สร้างภาพพจน์ให้กับแหล่งท่องเที่ยว โดยสิ่งสำคัญ
ประการหนึ่งคือ มัคคุเทศก์ต้องสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชนชาติ โดยพยายามอธิบาย หรือ
ชี้แจงให้นักท่องเที่ยวเข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณี และศิลปวัฒนธรรม ตลอดจนวิถีชีวิตความ
เป็นอยู่ของประชาชนในประเทศ หรือในท้องถิ่นนั้นๆ เป็นต้น

การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2554

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

51601719 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT

KEY WORD : THE NEEDS OF TOUR GUIDE FOR THAI TOURIST

NAREE SITTHANON : THE NEEDS OF TOUR GUIDE FOR THAI TOURIST
IN TEMPLE OF THE EMERALD BUDDHA. INDEPENDENT STUDY ADVISOR :
ASSOC. PROF. DUANG-NGERN SUEPHAKDEE, Ph.D. 56 pp.

This research paper is aimed to study (1) tourists' requirements on tour guides services and (2) to study their direct impact on the quality of service for tourist's tourism consumer behavior, and thus related to the travel agency's survival and development. Based on literature review and analysis of the problem to find solutions is beneficial to strengthen the tour guide personnel management, improve the service quality and promote the tour guide benign development, thus make health development of Thailand tourism industry.

The findings of this study was found that travelling to Temple of the Emerald Buddha of Thai tourists providing knowledge about history, leading aesthetics and being an important part of Thailand's economic growth. The tour guide can make contribution for Thailand's socialist modernization through their strength and wisdom, and become the new economic growth point, and satisfy the people's increasing needs of tourism. However, with the rapid development of tourism industry, the tour guide service quality hasn't created corresponding improvement and there are still many guide services problems. Guides is the closest contact with tourists, one of the posts, from travel agencies organize groups of Tourism consumption activities mainly through the guides of communication to achieve, the quality of their work directly affects the tourists consumer behavior, thus related to the travel agency's survival and development. Motivation is the work of tour guides through the sense of responsibility and motivation to work excited and strengthened, so that guides the work of raising the level of commitment, it should address the specific circumstances of different guides the adoption of different incentives. In order to ensure program objectives guide the activities of the embodiment, protect the legitimate rights and interests of tourists, it is necessary to establish and perfect tour guide service quality monitoring system, so that the static guide service standards could eventually translate into a substantial to improve the quality.

Factors affecting the quality of service guide are pluralistic; to improve the quality of services need to tour guides, travel agents, as well as the national tourism Administration departments to work together. In short, guides visitors to stand in position, and strive to improve the quality and capacity of their own, as much as possible to provide satisfactory service: agencies of the tour guides service quality should strengthen inspection, supervision and management, standardize the behavior of guided tours; the various functional departments in the cooperation and efforts of all parties to further regulate the tourism market, so that we will be able to guide the quality of service to be strengthened and improvement.

Program of Public and Private Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2011

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ ความกรุณา และความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดวงเงิน ชื้อภักดี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ในการศึกษาวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สรวรยา ชรรมอภิล และอาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ วิทยุโย ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นในแง่มุมที่แตกต่างที่ผู้ศึกษาได้มองข้ามไป จนทำให้เกิดมุมมองที่สามารถช่วยเติมเต็มให้การศึกษาครั้งนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณท่านเลขาธิการพระราชวังในการเอื้อเฟื้อข้อมูลด้านสถิตินักท่องเที่ยวไทยที่มาท่องเที่ยววัดพระศรีรัตนศาสดารามเพื่อนำมาประกอบในการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ขอขอบคุณครอบครัวศิษย์ชานนท์ เพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ชาว UBC II ทุกคน รวมถึงเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนทุกคนที่ช่วยเหลือและเป็นแรงกระตุ้น จนทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา-มารดา อาจารย์ผู้สอนคณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน และอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำสั่งสอนทั้งด้านวิชาการและด้านอื่นๆ แก่ผู้วิจัยจนสามารถนำความรู้ที่ได้มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้